

Estudio Descriptivo Del Síndrome De Burnout En Una Empresa De Vigilancia De La Ciudad De
Bogotá D.C

Presentado Por:

Wilmar Leandro García Rodríguez

John Alexander Llanos Villalobos

Tatiana Edirley Parra Chavarría

Diseño para el Trabajo Investigativo para optar por el Título de Especialista en Gerencia de la
Seguridad y Salud en el Trabajo.

Asesor

Julietha Oviedo Correa

Universidad Ecci

Facultad Dirección de Posgrados

Programa De Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Bogotá D.C,

2021

Estudio Descriptivo Del Síndrome De Burnout En Una Empresa De Vigilancia De La Ciudad De
Bogotá D.C

Presentado Por:

Wilmar Leandro García Rodríguez

John Alexander Llanos Villalobos

Tatiana Edirley Parra Chavarría

Diseño para el trabajo investigativo para optar por el título de especialista en Gerencia de la
Seguridad y Salud en el Trabajo.

Código de los estudiantes:

00000103522

00000101514

00000102824

Universidad Ecci

Facultad Dirección De Posgrados

Programa De Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Bogotá D.C,

2021

Tabla de Contenido

1.	Problema de Investigación	6
1.1	Descripción del problema	6
2.	Formulación del problema	8
3.	Objetivo de la Investigación	9
3.1	Objetivo General	9
3.2	Objetivos Específicos.....	9
4.	Justificación y Delimitación	9
4.1	Justificación	9
4.2	Delimitación	11
4.3	Limitaciones	11
5.	Marco de Referencia de la Investigación	12
5.1	Estado del Arte	12
5.2	Marco Teórico	19
5.3	Marco Conceptual	31
5.4	Marco Legal	33
6.	Marco metodológico de la investigación	37
6.1	Hipótesis.....	38
6.2	Fases.....	38
6.3	Procedimiento.....	39
6.4	Instrumentos.....	40
6.5	Muestra y Población.....	42
6.6	Cronograma.....	44
7.	Resultados	45
7.1	Análisis respuestas cuestionario MBI.....	45
7.2	Análisis software IBM SPSS Versión 28	58
8.	Discusión de resultados.....	80
9.	Análisis financiero	87
10.	Conclusión	88
11.	Bibliografía	89

Tabla de contenido de Ilustraciones

Ilustración 1. Resultados auto reporte síntomas asociados a estrés para el personal de seguridad de Servisión de Colombia 2019-2020.....	8
Ilustración 2. Fases del estudio	38
Ilustración 3. Distribución de los ítems, valores y puntuaciones que se consideran al momento de analizar los resultados del cuestionario de MBI	41
Ilustración 4. Valores límites para las distintas variables.....	42
Ilustración 5. Rangos de edad cuestionario (MBI)	45
Ilustración 6. Ítem 1 cuestionario (MBI).....	46
Ilustración 7. Ítem 2 cuestionario (MBI).....	47
Ilustración 8. Ítem 3 cuestionario (MBI).....	47
Ilustración 9. Ítem 4 cuestionario (MBI).....	48
Ilustración 10. Ítem 5 cuestionario (MBI).....	49
Ilustración 11. Ítem 6 cuestionario (MBI).....	49
Ilustración 12. Ítem 7 cuestionario (MBI).....	50
Ilustración 13. Ítem 8 cuestionario (MBI).....	50
Ilustración 14. Ítem 9 cuestionario (MBI).....	51
Ilustración 15. Ítem 10 cuestionario (MBI).....	52
Ilustración 16. Ítem 11 cuestionario (MBI).....	52
Ilustración 17. Ítem 12 cuestionario (MBI).....	53
Ilustración 18. Ítem 13 cuestionario (MBI).....	53
Ilustración 19. Ítem 14 cuestionario (MBI).....	54
Ilustración 20. Ítem 15 cuestionario (MBI).....	54
Ilustración 21. Ítem 16 cuestionario (MBI).....	55
Ilustración 22. Ítem 17 cuestionario (MBI).....	55
Ilustración 23. Ítem 18 cuestionario (MBI).....	56
Ilustración 24. Ítem 19 cuestionario (MBI).....	56
Ilustración 25. Ítem 20 cuestionario (MBI).....	57
Ilustración 26. Ítem 21 cuestionario (MBI).	57
Ilustración 27. Ítem 22 cuestionario (MBI).....	58

Tabla de contenido de Tablas

Tabla 1. Definiciones conceptuales basadas en (Gil Monte, 2005)	19
Tabla 2. Síntomas Psicológicos del Burnout.....	24
Tabla 3. Cronograma	44
Tabla 4. Pruebas de Normalidad	59
Tabla 5. Género VS Cansancio Emocional	60

Tabla 6. Pruebas de Chi-cuadrado Género Vs Cansancio Emocional.....	60
Tabla 7. Género Vs Nivel Despersonalización	61
Tabla 8. Pruebas de Chi-cuadrado.....	61
Tabla 9. Género Vs Realización Personal	62
Tabla 10. Pruebas de Chi-cuadrado	62
Tabla 11. Cargo Vs Cansancio Emocional.....	63
Tabla 12. Pruebas de Chi-cuadrado	64
Tabla 13. Cargo Vs Nivel de Despersonalización.....	64
Tabla 14. Pruebas de Chi-cuadrado	65
Tabla 15. Cargo Vs Nivel de Realización Personal.....	65
Tabla 16. Pruebas de Chi-cuadrado	66
Tabla 17. Edad Vs Cansancio Emocional	66
Tabla 18. Pruebas de Chi-cuadrado	67
Tabla 19. Edad Vs Nivel de Despersonalización	67
Tabla 20. Pruebas de Chi-cuadrado	68
Tabla 21. Edad Vs Realización Personal	69
Tabla 22. Pruebas de Chi-cuadrado	69
Tabla 23. Estado Civil Vs Cansancio Emocional.....	70
Tabla 24. Pruebas de Chi-cuadrado	71
Tabla 25. Estado Civil Vs Despersonalización.....	71
Tabla 26. Pruebas de Chi-cuadrado	72
Tabla 27. Estado Civil Vs Realización Personal.....	72
Tabla 28. Pruebas de Chi-cuadrado	73
Tabla 29. Años en la Organización Vs Cansancio Emocional.....	73
Tabla 30. Pruebas de Chi-cuadrado	74
Tabla 31. Años en la Organización Vs Despersonalización	74
Tabla 32. Pruebas de Chi-cuadrado	75
Tabla 33. Años en la Organización Vs Nivel de Realización Personal.....	76
Tabla 34. Pruebas de Chi-cuadrado	76
Tabla 35. Sector Vs Cansancio Emocional.....	77
Tabla 36. Pruebas de Chi-cuadrado	77
Tabla 37. Sector Vs Despersonalización.....	78
Tabla 38. Pruebas de Chi-cuadrado	79
Tabla 39. Sector Vs Realización Personal	79
Tabla 40. Pruebas de Chi-cuadrado	80
Tabla 41. Presupuesto.....	87

ESTUDIO DESCRIPTIVO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA EMPRESA DE VIGILANCIA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C

RESUMEN

El presente trabajo investigativo aborda el tema de síndrome de Burnout o trabajador quemado en colaboradores de vigilancia de la empresa Servisión de Colombia CIA LTDA, para poder determinar la relación entre las variables, puesto que se observaron indicadores que pueden correlacionarse con las mismas, en cuanto a: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Para este estudio se utilizó un muestreo por conveniencia, no probabilístico y no aleatorio, aplicando el instrumento de investigación validado y fiable: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), en una muestra de 342 colaboradores. El trabajo presenta información teórica que sustenta la investigación de una manera analítica y explicativa. Para el análisis estadístico, se utilizó el programa SPSS, el cual permitió realizar el análisis correspondiente.

Palabras claves: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal y síndrome de burnout.

1. Problema de Investigación

1.1 Descripción del problema

En el sector de prestación de servicios, la vigilancia y la seguridad privada es un tema importante para la intervención de riesgo psicosocial (Burnout), dado que las funciones implican que el personal este expuesto a diferentes condiciones como: largas jornadas laborales, descansos precarios, cambios de horarios, falta de tiempo libre, poca vida social y familiar. lo cual conlleva a que se generen diferentes tipos de inconformidades por parte de los empleados hacia

las empresas y de lugar a enfermedades o riesgos de tipo psicosocial, como el estrés, agotamiento físico, ansiedad, depresión, entre otros problemas fisiológico.

El síndrome de Burnout o trabajador quemado, está compuesto por tres factores principales, el primero es el agotamiento emocional con desgaste físico donde se siente que no hay energía, el segundo es la despersonalización que se entiende como un trato de distancia o indiferencia con las personas que trabajan con el afectado, y por último es la falta de realización personal, una baja autoestima y sensación de fracaso profesional (Catsicaris et al., s. f.). Con lo anterior se evidencia que hay una directa y general asociación entre el burnout y el bienestar organizacional, ya que los anteriores factores inciden negativamente sobre la estabilidad emocional y el bienestar de cada individuo afectado.

En diversos estudios analizados se identifican síntomas como alteraciones de los ritmos cardíacos, exposición a cambios de temperatura, ciclos de sueño – vigilia y adrenalina, además accidentes laborales provocados por violencia, agresiones físicas y/o emocionales, los cuales generan impactos negativos que afectan la salud del personal (Holotescu, 2013).

Es por esto, que en esta investigación se pretende determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y estrés laboral dentro del personal de vigilancia de la empresa Servisión de Colombia CIA LTDA, así mismo detectar factores de riesgo e incidencia que se presentan en este tipo de profesionales.

Actualmente el síndrome Burnout tiene un control basado en el acompañamiento y estudio riesgos psicosociales; uno de los grandes inconvenientes que se evidencian es la falta de medidas y estrategias de prevención. Cabe resaltar, que en ocasiones el trabajador no reporta al personal encargado, dado que desconocen el síndrome y sus síntomas.

En la última revisión del informe de Riesgo psicosocial de la organización, participaron 1229 colaboradores operativos en las que el 62% fue masculino y 38% femenino, encontrando que el 24% presentaba algún síntoma relacionado a estrés y se ubicó en Riesgo alto y muy alto. El restante 76% se ubicó en riesgo medio, bajo y nulo, lo cual implica que la función de vigilancia tiene algunos factores que podrían facilitar la aparición de estrés o dimensiones implicadas en el síndrome de burnout.

Ilustración 1. Resultados auto reporte síntomas asociados a estrés para el personal de seguridad de Servisión de Colombia 2019-2020

ESTRÉS	TOTALES			
	RIESGO	TOTAL PERSONAS	PORCENTAJE	
TOTAL	RIESGO MUY ALTO	142	284	24%
	RIESGO ALTO	142		
	RIESGO MEDIO	223	223	19%
	BAJO RIESGO	286	688	57%
	SIN RIESGO	402		

Nota: La información de la presente tabla hace parte de los resultados de la evaluación de Riesgo psicosocial de la organización para el periodo 2019-2020.

2. Formulación del problema

¿Cómo se presenta el síndrome de Burnout en una muestra significativa del personal operativo de la empresa Servisión de Colombia Cia Ltda?

3. Objetivo de la Investigación

3.1 Objetivo General

Realizar una caracterización del Síndrome de Burnout en un grupo de personal operativo de la empresa Servisión de Colombia, mediante el análisis de resultados obtenidos por la aplicación de MBI (Maslach Burnout Inventory) con el propósito de determinar el porcentaje de población afectada.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar cuales dimensiones del síndrome de burnout se encuentran presentes en la población de estudio, para saber si se presenta en el personal evaluado.
- Comparar variables sociodemográficas con los resultados obtenidos en la identificación del síndrome de Burnout para generar un análisis estructurado de una manera organizada.
- Describir los hallazgos y posibles asociaciones entre las dimensiones del síndrome para determinar porcentaje de población afectada.

4. Justificación y Delimitación

4.1 Justificación

De acuerdo a estudios el Síndrome de Burnout (SQT), es un problema de gran relevancia en la actualidad. sin embargo, en la legislación colombiana y para el Sistema general de Riesgos Profesionales este síndrome no se encuentra incluido dentro de la nueva tabla de enfermedades laborales de acuerdo al decreto 2566 del 2009. Este tipo de patología de estrés laboral puede ser incapacitante produciendo diversos efectos nocivos en la salud y la conducta de los trabajadores.

Un ejemplo claro se presenta en Japón donde el estrés laboral causa en promedio 10.000 suicidios anuales (Rivera et al., 2013).

El burnout es un trastorno psicológico derivado del estrés, la ansiedad y la depresión causada por la concentración de trabajo, el cual está catalogado como la duodécima causa de muerte en rango de importancia a nivel mundial según datos estadísticos de la (OMS).

Tomando en cuenta estas principales afectaciones no solo se basan en la salud de los individuos, sino además conlleva cuantiosas pérdidas económicas y financieras en las organizaciones y en los estados.

En Colombia la importancia de este estudio reside en la población de vigilantes, ya que se ha desarrollado al constituir el 1% del PBI de la nación. Cabe resaltar, anotar que en la investigación de síndrome de Burnout se han estudiado ampliamente individuos en diversos sectores como bancario, hospitalario, educativo, comercial, entre otros. Sin embargo, el personal de seguridad contratado por estos sectores, no ha tenido relevancia como objeto de estudio, en comparación al volumen de análisis de otras investigaciones.

El valor práctico de este estudio puede contribuir a la identificación de diversas estrategias para la intervención de este tipo de desorden, ayuda entablar planes, estrategias y metodologías que pueden ser probadas en la intervención del síndrome de Burnout.

Esta investigación de carácter descriptivo pretende engrosar la literatura disponible en estudio de burnout y población de vigilantes en Colombia debido a que es un sector muy golpeado y no se le da la importancia necesaria en el manejo de condiciones adecuadas de bienestar laboral y salud ocupacional.

La empresa Servisión de Colombia CIA LTDA no desconoce esta enfermedad y por tal razón enfoca sus esfuerzos en mejorar las condiciones de su personal, evitando generar impactos en sus empleados, partiendo del diagnóstico que se levante en esta investigación, ya que en el comportamiento de estos profesionales se ha visto modificaciones en su rendimiento laboral. Así, el presente trabajo permitiría aplicar instrumentos, los cuales ayudan a validar información que aporta significativamente en el ámbito psicológico y práctico para prevenir y mitigar este tipo de fallas, en donde se darán a conocer los diferentes resultados del estudio y se propondrán estrategias de apoyo.

4.2 Delimitación

El presente estudio tendrá lugar en el sector de seguridad privada de la organización Servisión de Colombia para los colaboradores operativos de la ciudad de Bogotá. La población objeto será la que se encuentre activa y vinculada hasta el año 2021 con la organización. La aplicación del MBI se ejecutará virtualmente de acuerdo a la resolución 1462 de 2020 en las que se limitan las reuniones o aglomeración de personas.

4.3 Limitaciones

Existen varias limitaciones en la realización del presente ejercicio. Una de las más importantes tiene que ver con el método de aplicación del instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) por aplicación virtual, lo cual puede constituir ruido y afectar la validez del presente estudio. Adicionalmente no existen grandes cuerpos de conocimiento en la investigación de Burnout centrados en la seguridad privada lo cual dificulta conocer más sobre el fenómeno. Otra limitación importante lo supone el hecho que el MBI tiene diversas versiones para estudiantes,

enfermeras y otros roles, pero no se encuentran validaciones colombianas para el ejercicio de la seguridad privada.

5. Marco de Referencia de la Investigación

5.1 Estado del Arte

El término burnout fue descrito inicialmente por Freudenberg, un psiquiatra que trabajaba en una clínica para toxicómanos de Nueva York, en 1974. El científico observó que, al año de trabajo, la mayoría de los voluntarios en la clínica sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación laboral y agresividad con los pacientes.(Catsicaris et al., s. f.)

A partir de muchas investigaciones se ha evidenciado diferentes efectos nocivos que presentan estados de estrés por altas cargas laborales, desde (Quiceno & Alpi, 2007) el cual resalta que estos estados recaen sobre el funcionamiento social, familiar, académico y laboral de personas que han sido expuestas a dichas condiciones y que van en detrimento de la calidad de vida.

De acuerdo a (Monte,2003) los grupos en los que más se ha enmarcado el Síndrome de Burnout está en áreas de personal asistencial y médico.

Tomando como referencia algunos estudios realizados en EE. UU, sobre población médica se hallaron prevalencia de SQT (término español utilizado para síndrome de Burnout) con una cifra del 54% en 6880 médicos participantes. Los resultados sugirieron que la población tras ser comparados con el grupo control, evidenciaron que tales profesionales tenían un riesgo mayor de SQT y menores probabilidades de estar satisfechos en relación a trabajo y la vida. Adicionalmente

los resultados sugirieron una situación peor que la que fue encontrada años atrás en 2011. (Bouza et al., 2020)

Otros resultados encontrados en médicos norteamericanos y cuyas funciones eran las de brindar cuidados paliativos registraron prevalencia de SQT del 61,9%, con agotamiento emocional en el 60% y despersonalización en el 24%. En cuanto a Europa Central (Bouza,2020) encontró en su revisión múltiples estudios realizados con población sanitaria donde se enmarca la mayor prevalencia con el 84% y una menor prevalencia en Europa del Norte e Islas Británicas con el 52%, adicionalmente no se encontraron diferencias significativas entre mujeres (69%) y hombres (75%) ($p=0,12$). (Bouza et al., 2020).

Para el caso hispanoamericano, se realizó un estudio online, a 11.530 trabajadores sanitarios de diferentes países que incluyeron a Argentina (7.503), México (1.125), Ecuador (593), Perú (494), Colombia (337), Uruguay (305), Guatemala (199), España (175), El Salvador (121) y otros (678). (Grau et al., 2009). Dicho estudio inició en diciembre de 2006 y septiembre de 2007, utilizando el MBI (Maslach Burnout Inventory) y la población evaluada fue de 9.848 médicos ((85,4%), de diversas especialidades, el 49% eran mujeres, la edad media fue de 47 años, con un promedio de experiencia profesional cercana a los 16 años. Según el estudio de (Gil-Monte & Marucco, 2008) la prevalencia del Síndrome de Burnout (SBO) de los pediatras de hospitales generales de Buenos Aires fue del 3.2%. Aunque no se han realizado muchos estudios, menos aún en Argentina, que evalúen la presencia del SBO en médicos residentes, en un estudio realizado en la residencia del Hospital Italiano de Buenos Aires en 2004, se estimó una prevalencia de 19.6%. (M. L. Medina et al., 2017).

En Venezuela no se cuenta con registros oficiales sobre el fenómeno, aunque existen algunos que describen su prevalencia en médicos residentes de postgrado entre 17% y 32%.(Peluso & Peña, 2011)

(Bouza et al., 2020) en este contexto, registra la prevalencia global de agotamiento en personal de salud encontrando prevalencia de 11,4% para personal asistencial y particularmente entre los médicos, del 12,1%. En el caso de España la prevalencia encontrada en este artículo fue del 14,9%, la más alta junto con Argentina (14,4%). En cuanto a las diferentes especialidades, los médicos de los servicios de emergencias (17%) junto a los internistas (15,5%) fueron los que presentaron prevalencias más altas y los anestesiistas (5%) y dermatólogos (5,3%) las más bajas. (Bouza et al., 2020. p. 96).

La Universidad de Harvard (Boston Massachusetts) realizó un metaanálisis de 182 estudios científicos comprendidos entre 1991 y 2018, incluyendo a 109.628 personas en 45 países. Los hallazgos permiten observar que existen estudios muy distintos en metodología, sin embargo, se llega a la conclusión que donde el fenómeno ha sido investigado las cifras resultan elevadas para el personal asistencial en todas las partes del mundo.

Por otro lado, uno de los grupos abordados en el contexto es en áreas de la docencia, ya que se considera un oficio de ayuda humana y de demandas interpersonales que implican estrés emocional hasta el abandono de la vocación (Erazo, 2019). Para los docentes las investigaciones han develado que existen diversas causas asociadas al síndrome entre las que se encuentran: enseñar estudiantes poco motivados, jornadas de trabajo extenuantes y prolongadas, falta de tiempo, conflictos, falta de recursos para clases presión, entre otras. (Greenglas, Burke & Konarski, 1997; Byrne, 1991; Kyriacou & Sutcliffe, 1977).

En un estudio realizado se investiga el agotamiento de instructores, en este encontraron que las variables como sexo, edad, estado civil, tiempo de trabajo, rama y el grado afecta el agotamiento (Çavuş et al., 2007). También se determinó, que el agotamiento del maestro se ve afectado por el locus de control además del entorno de la clase, el conflicto de roles y la autoestima (Dorman, 2003). Cabe mencionar que algunos estudios comparan los efectos del síndrome de burnout en áreas de la salud y los docentes (Yaman, 2010)

Investigaciones del Burnout en Seguridad Privada

Según un estudio realizado en la universidad nacional de san Agustín de Arequipa sobre adicción al trabajo y el síndrome de burnout en colaboradores de empresas de seguridad privada y vigilancia, se pretendía estudiar el excesivo trabajo, las condiciones laborales, el trato y las relaciones interpersonales, así como, el contacto directo con personal, directivos, proveedores y clientes que generaron índices de burnout. El estudio conto con 79 colaboradores, los cuales debían llevar más de un año en la empresa. El estudio demostró que no existe relación entre la adicción al trabajo y el síndrome de burnout.

En la ciudad de Chillan se realizó un estudio por parte de la universidad del Bio, en el que se quería establecer como el Síndrome de Burnout se relacionaba con el Riesgo de Conducta Suicida en Hombres funcionarios de Sistemas de Seguridad Privada. Se llevo a cabo muestra piloto de 30 colaboradores, y el proceso investigativo con 90 funcionarios de seguridad privada.

Según un artículo investigativo realizado por la revista colombiana de salud ocupacional, en Buenaventura Acerca del síndrome de quemarse por el trabajo se buscó determinar la relación entre el SQT y los factores de riesgos psicosociales extralaborales en los guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura en el año 2016. La muestra del análisis se conformó por 93 personas, los cuales cumplieron con el criterio de inclusión. Se inicio con análisis

exploratorio de la información para determinar su validez teniendo en cuenta posibles inconsistencias garantizando la calidad de los resultados obtenidos. (Agudelo, 2016)

Adicionalmente, se evidencio en una empresa carbonera de la guajira, la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia, El tipo de investigación utilizado no fue experimental, fue de tipo transversal y la muestra se conformó por un total 393 personas. En La presente investigación se halló que no existe Bournout y el clima organizacional es bueno en la organización que fue objeto del estudio. Estos resultados sugieren que un buen clima organizacional podría ser un factor protector y así evitar la aparición del Burnout en la organización. (C & Palacio, 2010)

Otros antecedentes del síndrome de burnout y el nivel de estrés sociolaboral en un grupo de guardas de seguridad privada, fue realizado por la universidad piloto de Colombia, este estudio hace referencia a hallazgos encontrados en factores del Síndrome de Burnout, nivel de Estrés y la posible relación entre éstos. Se tomó una muestra de 30 guardas, con método de estudios correlacionales. Los resultados indican correlaciones positivas, muy bajas entre las variables Burnout y Estrés Sociolaboral, también relaciones negativas entre las variables Consecuencias y antecedentes, así como la valoración total de la prueba frente a la variable de Estrés Sociolaboral. (Delgadillo & Javier, 2007).

El objetivo de otro estudio fue determinar la relación entre los estilos de Liderazgo y niveles de Satisfacción en el personal operativo de una empresa de vigilancia y seguridad privada en Cali en el año 2018.

Se realizo un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, con una muestra aleatoria estadística de 147 guardas de seguridad.

Este estudio fue relacionado con la Seguridad y la Salud en el Trabajo desde la perspectiva de la gestión de los factores psicosociales intralaborales, es posible concluir que las relaciones interpersonales sostenidas con los compañeros, superiores y los estilos de Liderazgo adecuados son factores protectores psicosociales, si son percibidos como positivos dentro de la dinámica organizacional específicamente en la población de estudio (guardas de seguridad), de lo contrario pueden ser factores potenciales de riesgo psicosocial generando consecuencias negativas a la organización, el ambiente de trabajo y sobre todo en la salud de los trabajadores. (Abella & Osorio, 2019).

Presencia y afectación del síndrome de *burnout* en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia; la presente investigación pretende estimar la presencia del síndrome de *burnout* y su relación con la carga laboral administrativa y operativa en la población de pilotos instructores de TH-67 en la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia.

Se realizó un estudio descriptivo transversal con enfoque mixto para identificar la presencia del síndrome de *burnout* mediante la aplicación del test de Maslach *burnout inventory*, el cual evalúa tres dimensiones: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. De igual forma, se tuvo en cuenta la asociación con las condiciones laborales de los pilotos instructores considerando tanto las operaciones de instrucción y vuelo, como las labores administrativas y militares. Los resultados del estudio mostraron que la presencia del síndrome de *burnout* en los pilotos instructores no es frecuente, como se verá en los resultados de las dimensiones analizadas. Así mismo, no se observó asociación entre los factores laborales (horas de preparación, tiempo en el cargo administrativo, horas en cargo adicional, carga administrativa y años de instructor en TH-67).(*Vista de Presencia y afectación del síndrome de*

burnout en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia | Ciencia y Poder Aéreo, s. f.)

Otro artículo desarrollado por la Policía Metropolitana de Bogotá, Cali y Barranquilla, se propuso analizar si hay una relación entre criterios a partir de los cuales se diagnostica síndrome de *burnout* y el sistema de beneficios e incentivos que la Policía Nacional de Colombia ofrece a los uniformados que laboran en la especialidad de vigilancia. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional con una muestra significativa de 1817 policías, se utilizaron los instrumentos del inventario Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. En la correlación se encontró que el único beneficio que logra disminuir los niveles de desgaste emocional y el cinismo son las actividades recreo deportivas; en materia de incentivos, son las felicitaciones en público las que mitigan el desgaste emocional. Se hace necesario y oportuno que se realicen intervenciones psicosociales que permitan reducir los niveles de desgaste emocional y cinismo, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los policías, ya que de no hacerlo los niveles de agotamiento emocional y despersonalización podrían aumentar al punto de exacerbar los signos y los síntomas propios del síndrome. (*Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos | Revista Logos Ciencia & Tecnología, s. f.)*

Este ejercicio investigativo establece que en la actualidad no se cuenta con un volumen importante de investigaciones para la población de la seguridad privada en el mundo y más en nuestro país, dado que la vigilancia no se contempla como una profesión de alta carga emocional, pasando por alto las largas jornadas laborales y cambios de horarios de trabajo, que ocasionan estrés en los profesionales.

5.2 Marco Teórico

De acuerdo a (Gil Monte Pedro, 2003) el estudio del *Síndrome Burnout* inició en los Estados Unidos para la época de 1970 en cabeza del psiquiatra Herbert Freudemberg, en 1974, quien relaciono el síndrome con personas cuyo trabajo implicaba la asistencia de otros. Más adelante en 1976 Cristina Maslach, psicóloga toma como referencia el concepto extraído del ámbito de abogados para referirse a las respuestas emocionales negativas solicitadas por personal asistencial en contextos en los que tales profesionales debían atender a personas. La definición anglosajona "*Síndrome de Burnout*" ha sido traducida de diversas formas al castellano, pueden existir múltiples denominaciones para un mismo fenómeno. La multiplicidad de definiciones en castellano conceptuales por lo menos contempla a 17 conceptualizaciones que desde (Gil Monte, 2003) puede ser clasificada en tres principales grupos:

Tabla 1. Definiciones conceptuales basadas en (Gil Monte, 2005)

Grupo	Observación	Definición	Referencias
Grupo 1	En este grupo las denominaciones hablan de Síndrome de Quemarse por el Trabajo; Síndrome de estar Quemado en el Trabajo; Síndrome de Quemarse en el Trabajo; Estar Quemado;	Síndrome de Quemarse en el Trabajo	(Gil Monte y Peiró, 1997; Gil Monte, 2002a; Gil Monte, 2002c.
		Síndrome de estar Quemado en el Trabajo	(Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000)
		Síndrome de Quemarse en el Trabajo	(Guillén y Satamaría, 1999; Manassero et al., 2000)

	Síndrome de estar Quemado	(Da Silva, Daniel y Pérez, 1999; Durán Extremera y Rey, 2001; Flórez, 1994; López et al., 2000); Chacón, Vecina, Barón y Trujillo, 1997; Fuentes, Martínez, Cantizano, Gándara y De la Cruz, 1997; López et al., 2000; Pera y Serra-Prat, 2002.
	Estar Quemado	(Olmeda, García y Morante, 1998; Prieto, Robles, Salazar y Daniel, 2002); Quevedo Aguado et al., 1999)
Grupo 2	En este grupo se agrupan las denominaciones que optan por una alternativa a la definición literal anglosajona. Toman en cuenta el contenido de la Patología.	Desgaste Psicológico por el Trabajo. Desgaste Profesional y Desgaste Ocupacional, Agotamiento Profesional; Síndrome de Cansancio Emocional. (García, Sáez y Llor, 2000); López, 1996; (Arón y Milicic, 2000), Da Silva et al., 1999; Livianos, De las Cuevas y Rojo, 1999; Minigote, 1998; Olivar, González y Martínez, 1999; Olmeda et al., 1998. Belloch e Hidalgo, 1994; Montesdeoca, Rodríguez; Pou y Montesdeoca 1997; García, Sobrido, García, Raña y Saleta, 1999).
Grupo 3	Las definiciones aquí contenidas consideran al Síndrome como sinónimo de estrés Laboral, por lo tanto, lo asemejan a este cuadro clínico	Estrés Crónico Laboral Asistencial, Estrés Laboral asistencial; o Estrés Laboral. Manzano, 2001; (Aranz, Torres, Cancio y Hernández, 1999; Carretero, Oliver, Toledo y Regueiro 1998). (Fuentes et al., 1997; García et al., 1999).

Fuente: Elaboración propia.

CARACTERIZACIÓN DEL SÍNDROME

El *síndrome de burnout* es descrito como una condición que se asocia principalmente con el trabajo y que afecta directamente a personas que tienen contacto directo con otro personal a lo largo de la jornada laboral. (A. A. Medina et al., 2020). En esta dirección el síndrome de Burnout es

una patología cuya especificidad tiene raíz con las condiciones estresantes de una labor en la que la interacción es una parte indispensable.

(Gil Monte, 2003) autor español, define al burnout o *Síndrome de Quemarse en el Trabajo* (SQT) en su versión al castellano, como una respuesta del organismo ante una condición de estrés laboral crónico que es naturalmente integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia sus congéneres con los que comparte labores y en lo que se enmarca una condición de agotamiento emocional y físico por parte de la persona que lo padece. (Monte, 2003)

Adicionalmente desde la perspectiva psicosocial dicho fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Desde (Monte, 2003) la baja realización en el trabajo está referida a una tendencia a infravalorar por parte del profesional o trabajador su habilidad para desarrollar cierta función, dicha evaluación negativa afecta su habilidad, su equipo de trabajo y las personas a las que cotidianamente atiende. Por otro lado, el agotamiento emocional se refleja en la autopercepción insuficiente de la persona para dar u ofrecer respuestas emocionales, una reducción significativa de su energía o recursos emocionales debido a que, al estar en contacto diario y sostenido con personas de alta exigencia en situaciones de atención no logra adaptarse y termina incómodo (Monte, 2003).

(Gil Monte, 2003) entiende la tercera dimensión denominada despersonalización, como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas que componen el entorno laboral inmediato, en los que el afectado puede mostrar reacciones de indolencia o dureza en las que se halla inmerso.

CAUSAS DEL SINDROME

Aunque por lo general se habla de la sintomatología y consecuencias del burnout en los diferentes ámbitos, es importante aclarar algunas de las causales de dichos síntomas y así contribuir a la prevención de que ocurra y contribuir a mejorar las condiciones laborales en el ámbito psicosocial de los trabajadores, según un estudio realizado en Costa Rica se revisan las diversas causas de dicho síndrome, entre las cuales se tienen las de mayor relevancia, como lo son:

Desequilibrio: Por una parte, se encuentra el desequilibrio entre el contexto personal y laboral. Si nos identificamos por nuestro trabajo o trabajamos largas jornadas podemos ser propensos a agotarnos.

Por otro lado, se puede presentar el escenario de que nuestros valores no concuerden o estén estrechamente relacionados con los de la y que nuestro trabajo no se ajuste a nuestros intereses y habilidades, lo cual nos baja nuestras expectativas y nos puede causar molestias y síntomas de estrés y cansancio laboral, que a su vez contribuye a factores de riesgo para la obtención del burnout.

Sobreestimulación: En algunos casos se da que sentimos caos en nuestras labores, que no tenemos control sobre lo que hacemos y nos genera incertidumbre e impotencia, esto se puede dar por una falta de control sobre nuestra carga laboral, nuestros horarios, misiones y objetivos, no saber qué va a ser de nosotros en el futuro.

Trabajos exigentes: Existen trabajos que exigen niveles elevados de resiliencia, atención y concentración, entre los cuales se encuentran los puestos con bastantes responsabilidades, los cuales pueden generar grandes consecuencias con solo un error. También se encuentran labores

de atención al cliente, al público, de apoyo a otros, las cuales son exigentes, lidiar con esto resulta bastante agotador.

Falta de apoyo: Otra causa que puede generar la aparición del síndrome del burnout puede ser el sentirse solo y aislado en el trabajo, así como en el plano personal. Un ambiente laboral y liderazgo disfuncionales nos pueden quemar. Sentir molestias y acoso laboral, así como prácticas que disminuyen nuestra autoestima y nos aíslan de los compañeros, favorecen la aparición del síndrome. (Castillo Ramírez, 2001)

EFFECTOS NEGATIVOS DEL BURNOUT SOBRE LA SALUD Y EL COMPORTAMIENTO

En los estudios el síndrome de Burnout ha demostrado que se caracteriza en tres dimensiones interrelacionadas, una es la generación en los individuos de graves alteraciones en el sueño, provocando agotamiento físico y estado de ánimo depresivo (Rothe et al., 2020) otra está relacionada al síntoma de la despersonalización o deshumanización, la cual desarrollar actitudes y sentimientos negativos, hacia su trabajo, sus clientes o su organización (Bektas & Peresadko, 2013). Por último, el tercer aspecto está relacionado a reducción de la eficiencia profesional, que es una reacción prolongada al estrés interpersonal y emocional crónico en el trabajo (Orosz et al., 2017).

La asociación Americana psiquiátrica ha enumerado nueve síntomas principales generados por el síndrome de Burnout como lo son: estado de ánimo deprimido, anhedonia (pérdida de interés y placer), disminución o aumento del apetito y/o del peso, insomnio o hipersomnia, agitación o retraso psicomotor, fatiga o pérdida de energía, sentimientos de inutilidad y/o culpabilidad, deterioro de la concentración o de la toma de decisiones e ideación suicida (Bianchi et al., 2015). Sin embargo, para justificar que el individuo padece de esta enfermedad, teniendo en cuenta que presenta los síntomas anteriormente mencionados, es necesario realizar una serie de

estudios y análisis que demuestren que la persona lleva presentado estos cuadros durante dos semanas. (Ferreira et al., 2020)

En esta misma dirección (Gil Monte, 2005) añade una clasificación de los principales síntomas psicológicos del Síndrome, a continuación, se presentan:

Tabla 2. Síntomas Psicológicos del Burnout

Síntomas Cognitivos	Síntomas Afectivo-emocionales	Síntomas Actitudinales	Otros Síntomas
Sentirse Contrariado	Nerviosismo	Falta de ganas de seguir trabajando	Aislamiento
Sentir que no valoran su trabajo	Irritabilidad y mal humor	Apatía	No colaborar
Percibirse incapaz para realizar alguna tarea	Disgusto y enfado	Irresponsabilidad	Contestar mal
Pensar que no puede abarcarlo todo	Frustración	Pasar de todo, estar harto	
Pensar que trabaja mal	Desencanto	Intolerancia	Físico
Falta de control	Aburrimiento	Quejarse por todo	Cansancio
Verlo todo mal	Agobio	Evaluar negativamente a compañeros	
Todo se hace una montaña	Tristeza y Depresión	Romper con el entorno laboral	
Sensación de no mejorar	Desgaste emocional	Ver a los demás como enemigos	
Inseguridad	Angustia	Frialdad	
Pensar que el trabajo no vale la pena	Sentimientos de Culpa	Indiferencia	
Pérdida de la autoestima		Culpar a los demás de su situación	

Fuente: (Gil Monte, 2005)

En congruencia con lo anteriormente expuesto (Gil Monte, 2005) citando múltiples trabajos investigativos se encuentran más de 100 síntomas asociados a este cuadro, entre los cuales se pueden encontrar en relación al aspecto emocional; agotamiento emocional, irritabilidad, odio, en referencia a las cogniciones (baja autoestima, baja realización personal,

sentimientos de impotencia para el desempeño de rol profesional, sensación de fracaso profesional). En función de la conducta se encuentran (Cinismo, despersonalización, apatía, hostilidad, suspicacia, comportamiento paranoide, aislamiento, consumo de sustancias, tranquilizantes y conductas agresivas hacia clientes. Por otro lado, en función del sistema fisiológico se observan cansancio, insomnio, fatiga e hipertensión. Un estudio realizado por la UDCA se observó en esta misma dirección que se pueden identificar diversos síntomas dependiendo de su gravedad, clasificados como psicosomáticos, emocionales y conductuales, entre los más comunes se hallaron los siguientes:

Dificultad para levantarse por la mañana, Cansancio patológico, Desinterés por el trabajo, Síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias) Fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares (cuello, espalda), insomnio, pérdida de peso, úlceras y desórdenes gastrointestinales, dolores en el pecho, palpitaciones, Hipertensión arterial, Crisis asmática, Resfriados frecuentes y aparición de alergias. (Rueda & Mahecha, 2018).

EPIDEMIOLOGIA

En este sentido se genera la observación de las personas más afectadas con el síndrome del Burnout, no se tiene una edad determinada pero en los primeros años de trabajo es donde hay más probabilidad de la sintomatología debido a que es la etapa donde se tienen expectativas y en muchos casos las recompensas no son las esperadas; Las mujeres son las más afectadas talvez por su doble carga tanto profesional como sus tareas familiares, en el estado civil las personas solteras tienden a sufrir más con factores como despersonalización, cansancio emocional y menor realización personal al no sentir un apoyo familiar, finalmente en cuanto a la intensidad horaria se evidencia que las personas con más tiempo de labor diaria son los que tienen una influencia mayor a los síntomas.(Gómez & González, 2012)

COMO SUPERAR EL BURNOUT

Aunque presenta complejidad el tema del síndrome de Burnout a la hora de buscar salidas sobre su influencia y herramientas para su cuidado, prevención, mitigación y control, aun se puede superar con algunas actividades personales como las mostradas a continuación:

No sobrecargas ni exigencias: Si está sufriendo del síndrome, el cuerpo necesita descanso y desconexión, por ello hay que hacer una revisión de las obligaciones y limitar nuevos compromisos, plantear el aporte de prioridades, objetivos y bienestar.

Mejora de situación laboral: Hágase preguntas sobre factores y situaciones estresantes en su trabajo, ¿Qué se puede mejorar? ¿Qué se puede evitar? ¿Cómo resolver los problemas existentes?

También puede ser útil hacer un inventario de sus fortalezas, habilidades, intereses y pasiones. Luego piense cómo puede potenciarlos.

Aliviar el estrés: Se recomienda hacer breves descansos varias veces al día. Levantarse y darse un paseo, aunque sea a la máquina de café. Aprovechar para soltar las piernas, estirar cuello y espalda. Además, es recomendable que no se coma en su sitio. Cambie de aires y coma en la cafetería con los compañeros o salga a comer fuera de la oficina y aproveche para darse un paseo.

Entrenar la inteligencia emocional y revisar la actitud

Al principio hemos visto que el síndrome de burnout nos puede volver irritables e irascibles. Si sufrimos estrés podemos tender hacia la agresividad o la pasividad. Por ello, reconocer nuestras emociones y saber gestionarlas es clave para mejorar nuestro estado de ánimo. La gestión de nuestras emociones y aprender a expresar nuestras preocupaciones y deseos con asertividad nos permitirá evitar conflictos y malentendidos con las personas que nos rodean.

Buscar apoyo e inspiración.

Por un lado, se puede intentar mejorar la relación con los compañeros de trabajo. Pasamos muchas horas en el trabajo por lo que mejor tener buena relación con algún compañero y sentirnos apoyados.

Por otro lado, se debe buscar apoyo afuera. Además de confiar en la familia y amigos puede ampliar su círculo social. Hay grupos de networking de todo tipo que te pueden permitir conocer a nuevas personas además de encontrar inspiración, nuevas ideas y perspectivas.

Con lo anterior se pueden tomar decisiones a nivel empresarial no solo para generar conciencia sobre la importancia de tener en cuenta las consecuencias del síntoma y como tratar el problema sino para mitigar sus síntomas y ayudar a los afectados, así como tener acciones preventivas, esto ayuda no solo a nivel personal, pues la organización también va a tener beneficios de productividad y baja de ausentismo. (Patel, 2018)

INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA MEDIR BURNOUT

Es importante tener instrumentos de medición en los estudios investigativos, pues con estos se logran determinar diferentes características del tema a abordar y con ello se pueden llegar a tomar decisiones de mejora.

Para el presente estudio asociado al síndrome del burnout es necesario contar con un instrumento de medición, el cual servirá como ayuda para detallar conceptos asociados al mismo, por esta razón se toma como referencia el MBI (Maslach Burnout Inventory) MBI por ser ideal en la medición.

MASLACH BURNOUT

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1981, Maslach y Jackson 1986) es una herramienta conformada por 22 ítems que generan valoración con una escala de frecuencia de siete grados. En la versión original (Maslach y Jackson 1981), su escala tenía dos formas para evaluar los ítems: la primera, de frecuencia y la otra de intensidad, donde el evaluado debía contestar a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos relacionados con el ámbito de trabajo y su desempeño diario con éste. Por otro lado, en la versión de 1986 se presenta diferente ya que no cuenta la variable de intensidad, porque Maslach y Jackson consideraron que ambas formas se solapaban, disponiendo como correlación la más alta entre ambas dimensiones de evaluación ($r = 0.73$ con una media de $r = 0.56$).

Además de la realización del test se le debe tener una adecuada interpretación a los resultados y determinar si el personal sufre o no de Burnout. Si tiene puntaje alto en la dimensión del cansancio emocional y despersonalización por arriba de 34 puntos y un puntaje bajo en realización personal se considera padecimiento de este síntoma (Gil-Monte, 2009)

CESQT

Este instrumento es de autoinforme y este compuesto por 20 ítems, con cuatro escalas: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y Culpa.

Las tres primeras miden una escala global y la cuarta que es sobre la escala culpa diferencia dos perfiles: con culpa o sin culpa que conllevan a consecuencias distintas.

Los resultados se generan con el promedio de cada ítem, luego esos tres promedios se suman y se genera un nuevo promedio que es la puntuación final. Se enfoca en la psicología del

trabajo en las organizaciones. por otro lado, existen dos versiones del CESQT, las cuales corresponden individualmente a un distinto ejemplar en cuya versión principal se aplica a todos los trabajadores que realizan su actividad de trabajo atendiendo a personas y la versión alternativa de desencanto profesional la cual va dirigida a profesionales que no tienen contacto directo con personas. (Conde Peñalver, 2014)

TEDIUM MEASURE

El TM de Pines, (Aronson y kafry, 1981) no solo se utiliza para medir el burnout ya que inicialmente se diseñó como un instrumento de medición del Tedium y abarca además a otros síndromes, para el burnout evalúa factores como el cansancio emocional y físico, vacilamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad; tiene una escala de medición de 21 ítems, desde nunca a siempre, y mide tres dimensiones del síndrome, las cuales son: Agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental. (Holland & Michael, 2012).

ENERGY DEPLETION INDEX

La autora propone de la presente investigación propone 7 ítems de medición de diferentes niveles de energía y agotamiento, extrayéndose así 2 factores: “Energía” integrada por 4 ítems. “Sentimientos Energéticos y Entusiasmo” compuesto por 2 ítems. Para terminar, la autora logro demostrar que su instrumento medía la dimensión central del burnout la cual también se denominó como Agotamiento Emocional (Moreno, Trujillo, et al. 2014).

ESCALA DE VARIABLES PREDICTORAS DEL BURNOUT

Este instrumento surge como consecuencia de un planteamiento teórico previo al Burnout, de acuerdo con el cual las variables predictoras mantienen correlación con las halladas en otros dos constructos: Depresión y ansiedad, donde se aplica la muestra a trabajadoras con

estos síntomas, a partir de los resultados obtenidos, surgen un conjunto de variables mismas que son las antecesoras del burnout. (Holland & Michael, 2012)

LA BATERÍA PARA EVALUAR EL RIESGO PSICOSOCIAL (Colombia)

Según la resolución 2404 del 2019, “Se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, La guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicológicos “

Para la aplicabilidad de la batería de instrumentos su función en la evaluación de factores de riesgo psicosocial es la de elevar la calidad de los procesos de evaluación del riesgo psicosocial, de modo que se puedan elaborar planes y programas mejor focalizados.

La batería para evaluar el riesgo psicosocial está compuesta por ocho instrumentos:

- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés
- Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo
- Guía para entrevistas semiestructuradas
- Guía para grupos focales

La aplicación de estos instrumentos debe ser exactamente de la manera como está definido en el manual que el Ministerio de Trabajo para el caso colombiano. Igualmente, la creación de

un Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo se debe llevar a cabo por un experto, es decir, un psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. (Villalobos, 2016)

La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”

“Luego de décadas de estudio, el organismo reconoció el 'burnout' como patología asociada al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo; El término “burnout”, (“quemarse” o agotamiento laboral) fue incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades, lo que permitirá que médicos y centros de salud, incluso aseguradoras podrán tratar los síntomas a partir del 2022”(Staff & Forbes 2019)

5.3 Marco Conceptual

Síndrome de Burnout: El burnout o “síndrome del quemado” es un síndrome clínico, Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano lo definió como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”.

Estrés: fue introducido en biología por Walter Cannon en 1911, para designar todo estímulo nocivo capaz de perturbar la homeostasis del organismo y de movilizar los procesos autorreguladores.

Agotamiento emocional: Es una pérdida progresiva de la energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo desarrollado y el cansancio experimentado, acompañado de gran irritabilidad, inconformismo con el trabajo, pérdida de la capacidad para disfrutar de las tareas realizadas y permanente insatisfacción.

Despersonalización: Dado como un modo de respuesta a los sentimientos de desesperanza personal e impotencia, bloqueando a la persona para expresar sus sentimientos y haciendo que por el contrario genere una fachada de hiperactividad que aumenta la sensación de fatiga, depresión y hostilidad hacia el medio.

Psicología social: es una rama dentro de la psicología que analiza los procesos de índole psicológica que influyen al modo en que funciona una sociedad, así como la forma en que se llevan a cabo las interacciones sociales. En suma, son los procesos sociales los que modulan la personalidad y las características de cada persona.

Prevención: hace alusión a prevenir, o a anticiparse a un hecho y evitar que este ocurra.

Impacto social: se entiende como los efectos en las personas y comunidades que ocurren como resultado de una acción, actividad, proyecto, programa o política.

Enfermedad relacionada con el trabajo: es una enfermedad provocada o agravada por factores del lugar de trabajo.

Salud ocupacional: actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores. Esto incluye enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos.

Clima laboral: El clima laboral se define como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.

Absentismo laboral: consiste en el abandono del lugar de empleo y de los deberes inherentes al mismo. También puede ser definido como la ausencia de una persona en su puesto de trabajo durante las horas que debería estar presente.

5.4 Marco Legal

Para el presente estudio se tuvo en cuenta la normatividad vigente, relacionada con el síndrome del Burnout, como muestra el personal de vigilancia del sector de seguridad privada. Se pudo evidenciar la falta de legislación específica orientada al reconocimiento del interés general y de la toma de decisiones en cuanto a la salud ocupacional de estos.

A continuación, se realiza una recopilación y análisis de las normas que orientan y regulan los derechos laborales del personal de vigilancia. Es por esto, que se hace necesario realizar un estudio sistemático y desarrollar una propuesta normativa que unifique las garantías de los derechos laborales, orientado a la prevención de daño antijurídico y a la protección de los derechos de los usuarios.

Para Colombia se tiene en cuenta normativamente el Código Sustantivo del Trabajo, por medio del cual se regulan aspectos relacionados con sistema laboral, allí se contemplaron requisitos mínimos y se establecieron derechos para proteger y dignificar el trabajo como parte esencial del desarrollo de toda persona.

ARTICULO 158. JORNADA ORDINARIA. La jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

ARTICULO 160. TRABAJO DIURNO Y NOCTURNO.

1. Trabajo diurno es el comprendido entre las seis horas (6 a.m.) y las dieciocho (6p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las dieciocho horas (6 p.m.) y las seis (6 a.m.)

ARTICULO 161. DURACION. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las siguientes algunas excepciones...

ARTICULO 165. TRABAJO POR TURNOS. Cuando la naturaleza de la labor no exija actividad continuada y se lleve a cabo por turnos de trabajadores, la duración de la jornada puede ampliarse en más de ocho (8) horas, o en más de cuarenta y ocho (48) semanales, siempre que el promedio de las horas de trabajo calculado para un período que no exceda de tres (3) semanas, no pase de ocho (8) horas diarias ni de cuarenta y ocho (48) a la semana. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

ARTICULO 172. NORMA GENERAL. Salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 <161> de esta ley el empleador está obligado a dar descanso dominical remunerado a todos sus trabajadores. Este descanso tiene duración mínima de veinticuatro (24) horas.

Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social:

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Esta resolución esta correlacionada al síndrome de Burnout ya que este es generado por factores psicosociales en el trabajo, la presencia de patologías causadas por estrés, agotamiento físico, entre otros, se describen en el artículo III y IV. Con el fin de evitar estas afectaciones la resolución establece la evaluación de los efectos causados en los trabajadores, a partir de metodologías y estrategias que mejoren la productividad de estos artículos IX.

Adicionalmente, basa como criterio principal que toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y de los trabajadores.

DECRETO 1471 del 5 DE AGOSTO DEL 2014, República de Colombia, Ministerio del Trabajo:
Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales

Artículo 1. Tabla de enfermedades laborales. El presente decreto tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, Para facilitar la prevención de enfermedades. en las actividades laborales y, ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados.

Artículo 2. De. la relación de causalidad. En los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad laboral.

Artículo 3. Determinación de la causalidad. Para determinar la relación causa: efecto, se deberá identificar: 1. La presencia de un factor de riesgo en el sitio de trabajo en el cual estuvo expuesto el trabajador, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo y lugar, teniendo en cuenta criterios de medición, concentración o intensidad. En el caso de no existir dichas mediciones, el empleador deberá realizar la reconstrucción de la historia ocupacional y de la exposición del trabajador; en todo caso el trabajador podrá aportar las pruebas que considere pertinentes. 2. La presencia de una enfermedad diagnosticada médicamente relacionada causalmente con ese factor de riesgo.

Con los anteriores artículos podemos evidenciar su relación con el síndrome del Burnout como un factor de riesgo psicosocial y sus niveles de afectación en los trabajadores.

Ley 1562 11 de julio del 2012 Ministerio de Salud y Protección Social:

Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, e introduce dentro de la nueva definición de accidente de trabajo la perturbación psiquiátrica como una de las posibles consecuencias de dichos accidentes.

DECRETO NÚMERO 1072 DEL 26 DE MAYO DE 2015. Presidencia de la Republica, Ministerio del Trabajo

Artículo 1.1.1.1. El Ministerio del Trabajo. El Ministerio del Trabajo es la cabeza del Sector del Trabajo. Son objetivos del Ministerio del Trabajo la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales.

En el presente artículo se explica la importancia de las garantías laborales en los empleados y así evitar cualquier tipo de riesgo asociado al presente estudio.

Ley 1616 del 21 de enero de 2013. Congreso de la Republica de Colombia:

Artículo 9 en el que se hace mención de la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral estableciendo disposiciones a las ARL para empoderarlas como responsables de la generación de actividades, estrategias y programas en pro de la salud mental, así mismo como garante para sus empresas afiliadas para que se realice monitoreo de los

factores psicosociales en el trabajo, con el propósito de proteger, mejorar y recuperar la salud de los trabajadores. La resolución está vinculada en la investigación en la obligatoriedad de monitorear el riesgo de burnout en el sentido de que dicho desorden involucra un tipo de estrés laboral con efectos nocivos sobre la salud de quienes la padecen.

Resolución 2404 de 2019 del 22 de julio. Ministerio del Trabajo:

por medio de la cual se reglamenta el uso de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial, guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora. Bajo estas directrices se hace importante la medición, identificación e intervención desde instrumentos que ayuden a la prevención de factores psicosociales, el burnout al ser producto de factores psicosociales vinculados al trabajo requiere identificación en pro de la salud mental.

6. Marco metodológico de la investigación

El presente estudio está fundamentado en el paradigma Positivista, Empírico-analítico, ya que con base los hallazgos evidenciados en estadísticas y resultados de la medición del instrumento MBI se podrá afirmar o desvirtuar una hipótesis previamente planteada. Debido a esta manera de recolección de datos la investigación presente está concebida bajo el método deductivo, tomando como base diversas teorías generales para abordar casos particulares de estudio. El alcance de esta investigación es de carácter descriptivo, ya que pretende identificar y describir variables del síndrome para dar respuesta a la caracterización de éste en la población del personal operativo de la organización *Servisión de Colombia*.

6.1 Hipótesis

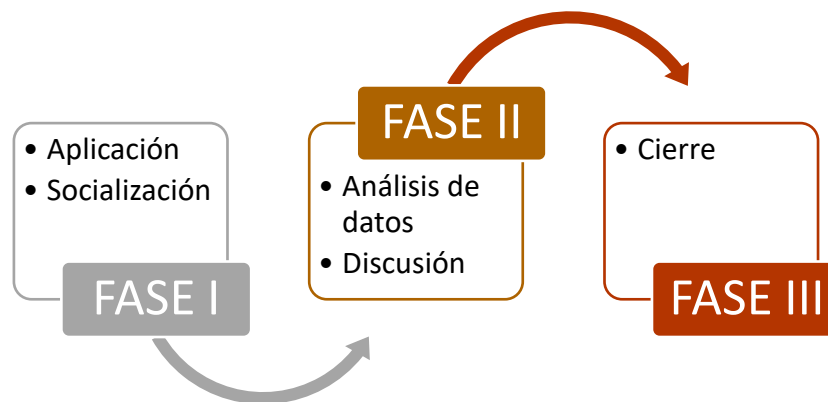
De acuerdo a la pregunta de investigación ¿Cómo se presenta el síndrome de Burnout en una muestra significativa de personal operativo de la empresa Servisión de Colombia Cía. Ltda?

Podemos sugerir como base a los estudios que la población objetivo presentará:

Altos niveles de autocontrol y auto reportes de respuestas efectivas en relación a su desempeño laboral; adicionalmente se podrían observar niveles medios de indiferencia, apatía y pérdida de recursos emocionales. En el aspecto conductual se podrán encontrar reacciones agresivas y dificultad como las conductas típicas del síndrome.

6.2 Fases

Ilustración 2. Fases del estudio



Fase 1: Identificación de las dimensiones de Burnout en la población se contemplan las siguientes actividades:

Selección del Instrumento (MBI), Preselección de la muestra y actividades logísticas con base al calendario de ejecución del proyecto (firma de consentimientos, comunicados, solicitar permisos a la organización, establecimiento de presupuesto, etc). Posteriormente se procederá a

citación virtual para cada uno de los sujetos a fin de ejecutar aplicación de (MBI) y finalmente realizar la aplicación del instrumento.

Fase 2: Análisis y Descripción

De acuerdo a los resultados obtenidos se realizará una matriz de datos debidamente tabulados para los sujetos y por dimensión del *MBI* con el fin de tener insumo para la identificación de síndrome en la población. Luego de lo cual se realizarán los análisis pertinentes con variables del *MBI* y las variables sociodemográficas como: *Género, Edad, Tiempo en la organización* y cargo a fin de tener información más clara para la caracterización del síndrome en la organización. Como paso final se determinará el porcentaje de población que presenta *síndrome de burnout*.

Fase 3: Planteamiento de Estrategias de Mitigación

Con base a los resultados obtenidos, a la identificación de variables y cómo se presenta el síndrome de Burnout en la organización, se plantean una propuesta de intervención con diversas medidas, estrategias y actividades para la mitigación de este síndrome. La entrega del informe de resultados y propuesta se hace al Gerente general de la empresa.

6.3 Procedimiento.

El presente estudio inició con la *fase 1 de Socialización y aplicación*, en la cual se pretendía sensibilizar a los diversos actores para lograr una recolección de datos lo más acercado posible a las percepciones reales de los trabajadores objeto de la medición, posteriormente se realizó la revisión y montaje en formulario Google Docs para aplicación virtual, teniendo en cuenta las restricciones por motivo de emergencia sanitaria (Covid 19) para reunir grupos de personas. Una

vez terminada la aplicación del instrumento MBI (GS) se procedió a descargar la base de datos en Excel que se obtiene de la plataforma y se analizó por medio de software estadístico SPSS versión 28, lo cual constituye la *fase 2, Análisis de datos*. Finalmente, con los resultados obtenidos se construyó matriz de análisis, con el propósito de ayudar en la resolución de la pregunta de investigación y tomar referencias, comparaciones encontradas en la literatura científica respecto del tema.

6.4 Instrumentos

De acuerdo a (Ortega et al., 2020) en la medición del *Síndrome de Burnout* el instrumento mayormente preferido y utilizado para la población en Latinoamérica es el *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Tal instrumento ha tenido distintas versiones, generalmente se encuentran tres versiones oficiales, las cuales son: el *MBI-HSS*, para personal de servicios humanitarios; el *MBI-ES*, para sector educativo y el *MBI-GS* versión general para cualquier ocupación. Para la presente investigación se tomará la versión GS que tiene un espectro de aplicación mayor en función de los cargos operativos de la organización. El MBI consta de 22 reactivos que están distribuidos de la siguiente manera en función de sus tres dimensiones: Agotamiento emocional (EE), despersonalización (D) y realización personal (RP). En la Figura 2. Se registran la relación de Ítems con su respectiva dimensión del Burnout.

Ilustración 3. Distribución de los ítems, valores y puntuaciones que se consideran al momento de analizar los resultados del cuestionario de MBI

Variables	Ítems	Total de ítems	Puntuación máxima
Agotamiento emocional (EE)	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	9	54
Despersonalización (D)	5,10,11,15 y 22	5	30
Realización personal (RP)	4,7,9,12,17,18,19 y 21	8	48

Fuente: (Pérez CRuz, 2013)

(Jiménez et al., 2019) en un estudio de personal en sector financiero de Ecuador realizaron prueba de confiabilidad bifactorial a través de alfa de Cronbach encontrando valores de 0.901 para las variables EE y RP, lo que traduce buena confiabilidad de la prueba. Adicionalmente los autores aplicaron alfa de Cronbach para determinar validez de la prueba encontrando valores de 0.893 para las tres dimensiones EE, RP y D, lo que traduce en fiabilidad significativa alta y aceptable.

Desde (Jiménez et al., 2019) el instrumento toma la frecuencia e intensidad con la que una persona puede experimentar el síndrome de Burnout. Puntuaciones altas en EE, significan agotamiento emocional y está directamente relacionado a la intensidad del síndrome. La variable despersonalización D, está vinculada con intensidad del burnout, frialdad y alienación social de la persona. Para el caso de realización personal RP, traduce la autopercepción de la consecución de logros y satisfacción con sí mismo y la labor desempeñada por la persona, puntuaciones bajas traducen insatisfacción laboral y baja autovaloración. De acuerdo a (Pérez CRuz, 2013) se establecen los valores límites para las distintas variables.

Ilustración 4. Valores límites para las distintas variables

Variables	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
EE	Menor a 18	Entre 19 y 26	Mayor a 27
D	Menor a 5	Entre 6 y 9	Mayor a 10
RP	Mayor a 40	Entre 34 y 39	Menor a 33

Fuente: (Pérez CRuz, 2013)

Nota: Los valores referenciados en la tabla sirven como puntos de corte para establecimiento del nivel de Burnout

6.5 Muestra y Población

Para esta investigación se utilizará muestreo por conveniencia, no probabilístico y no aleatorio, debido a la disponibilidad del personal para hacer parte del estudio y la facilidad para tomar una muestra significativa que represente al universo de la población total, teniendo en cuenta que la organización tiene a la fecha activos 3000 trabajadores. De esta manera se determinó que para tal universo se tiene una población objetivo de 384 evaluados con un intervalo de confianza de 95% y una margen de error de 5%. La población objetivo será personal activo a la fecha, sin distinción de género y de dispositivos de la ciudad de Bogotá donde previamente se logren autorizaciones para la aplicación del MBI.

Como criterios de exclusión no se tiene en cuenta personal que tenga menos de 6 meses en la organización, ya que el periodo de adaptación del personal podría implicar ruido en la investigación (por efecto de la media).

La población general de este estudio está conformada por 384 personas de la organización de vigilancia y seguridad privada Servisión de Colombia Cía. Ltda, en la ciudad de Bogotá, Colombia. La muestra se conforma por 273 de género masculino (73.7%) y 101 personas del género femenino (26.3%). En relación a la distribución de edad de la muestra se conformó de la

siguiente manera: En el rango de 18 a 25 años se ubicaron 79 personas (20.6%), para el rango de 26 a 32 años, 89 personas (23.2%), para rango de 33 a 40 años, 102 personas (26.6%), continuando con el rango de 41 a 48 años, 64 personas (16.7%), en rango de 49 a 56 años, se ubicaron 38 personas equivalente al (9.9%) y finalmente para mayores de 57 años, se encuentran 12 personas que refleja el (3.1%).

La distribución de la muestra poblacional para la variable *Cargo* se compuso así: *Vigilante*, 282 personas (73.4%), *Supervisor*, 54 personas (14.1%), *Operador de Medios*, 30 personas (7.8%), *Coordinador operativo*, 10 personas (2.6%) y *Manejador canino*, 8 personas lo que representa el (2.1%).

Para la Variable *Estado Civil*, la distribución se dio de la siguiente manera: Las personas de la categoría *Unión libre* fueron 155, (40.4%), seguidamente se presentan los *Solteros*, 150 (39.1%), *Casados* 63 personas (16.4%), posteriormente aparecen los separados 12 (3.1%) y finalmente la categoría *Viudos*, cuatro lo que representa (1%).

En relación a la variable *Años en la organización* la distribución de la muestra tiene 3 categorías distribuidas de la siguiente manera: *Entre 1 y 5 años*, 199 personas (51.8%), *Entre 5 y más años*, 105 sujetos, que equivale al (27.3%) y finalmente entre *Menos de un año*, 80 personas corresponden al (20.8%).

En la presente investigación también se contempló el sector donde el personal de seguridad presta su servicio, para la cual se expone la distribución así: *Otro*, 151 personas (39.3%), seguidamente de *Sector educativo*, 106 sujetos (27.6%), posteriormente *Sector Comercial*, 71 personas (18.5%) y finalmente se presenta el *Sector industrial* 55 personas, que representan el (14.3%).

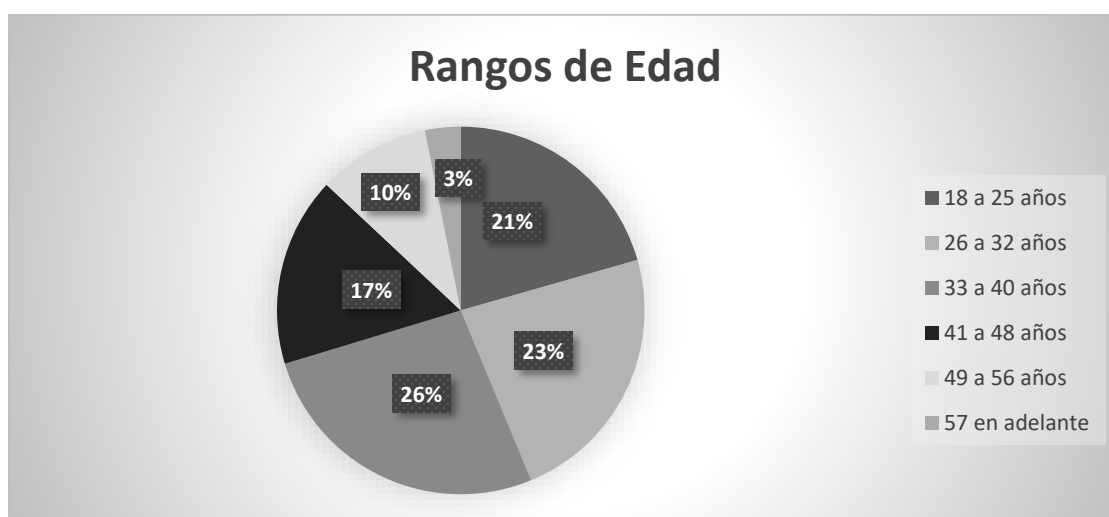
7. Resultados

7.1 Análisis respuestas cuestionario MBI

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción de acuerdo a un cuestionario conocido como Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 preguntas en forma de afirmaciones, sobre sentimientos y actitudes que usted puede experimentar en su trabajo hacia los usuarios o quienes reciben su servicio. Los datos aquí consignados serán resguardados de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de sus datos personales.

A partir de esta encuesta se observó que el 73,4% de las personas encuestadas hacen parte de cargos de vigilancia, el porcentaje restante hace parte de cargos administrativos y manejador canino. Adicionalmente, se evidencio que gran parte de la población encuestada lleva en la compañía más de un año, el 27,6% presta su servicio en el sector de educación, el 18,5% al sector comercial y un 39,3% a otros.

Ilustración 5. Rangos de edad cuestionario (MBI)

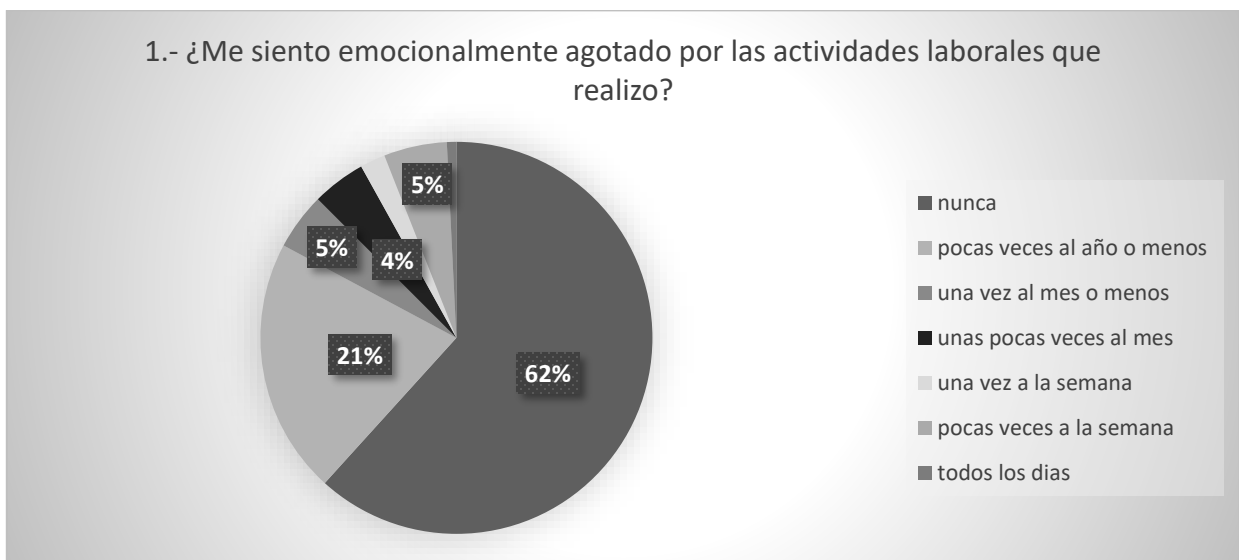


Fuente: Elaboración propia.

Como se evidencia en este grafico es muy variado los rangos de edades. Sin embargo, la mayoría de la población es gente joven. Se obtuvo un porcentaje de 73,7% de los encuestados donde son hombres y el 26,3% son mujeres.

Teniendo en cuenta lo anterior y la clasificación de las personas encuestada, describiremos los porcentajes de cada pregunta relacionada al síndrome de Burnout.

Ilustración 6. Ítem 1 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos el 62% de la población se sienten emocionalmente tranquila con sus actividades laborales, pues no les genera agotamiento; el 21% responde que pocas veces al año o menos sienten agotadas y el 17% responde a las otras opciones.

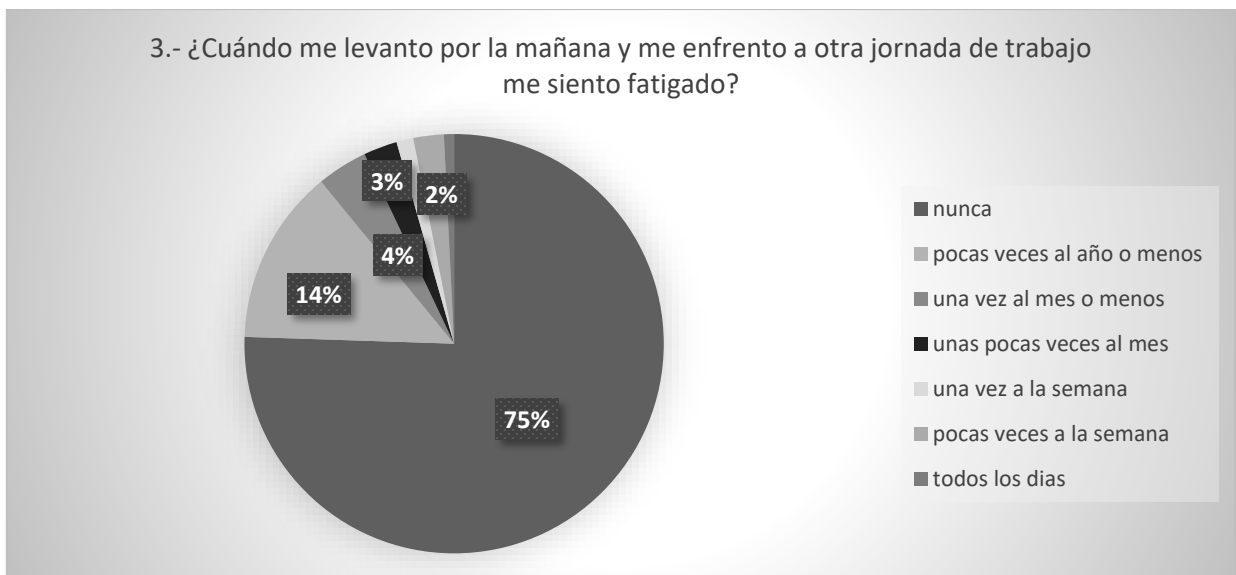
Ilustración 7. Ítem 2 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia.

El 84 % de la población se siente feliz realizando cada jornada laboral, lo cual no presenta síntomas de vacío, tristeza o desaliento, el 7% responde a pocas veces al año y el 9 % responde a las otras opciones.

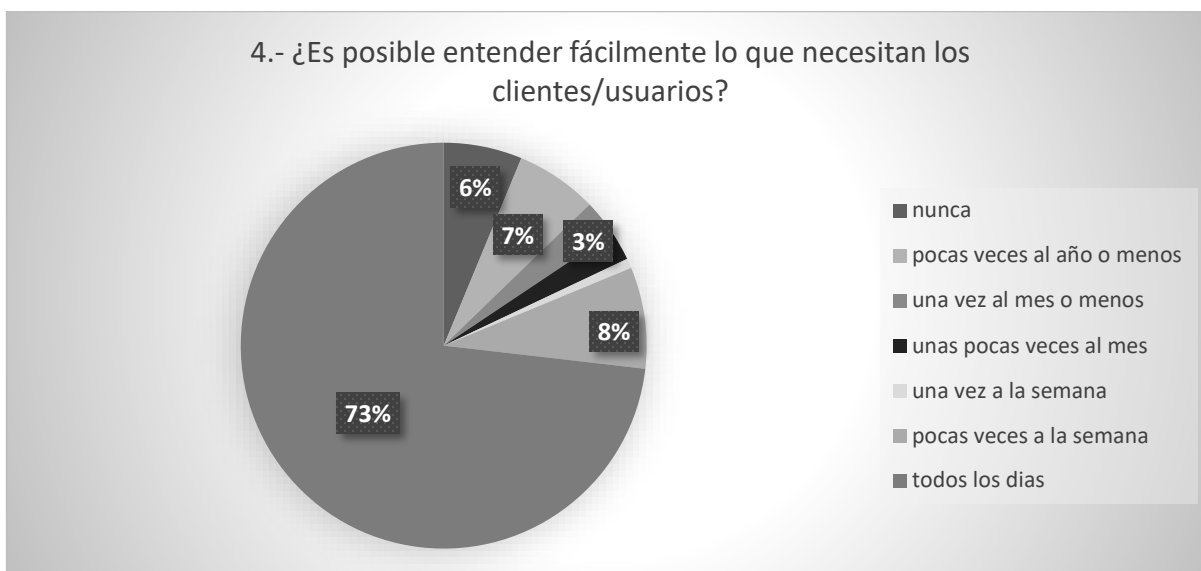
Ilustración 8. Ítem 3 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que el 75% de la población nunca presenta estos síntomas, el 14% pocas veces al año se siente así y el 11% responde a las otras opciones.

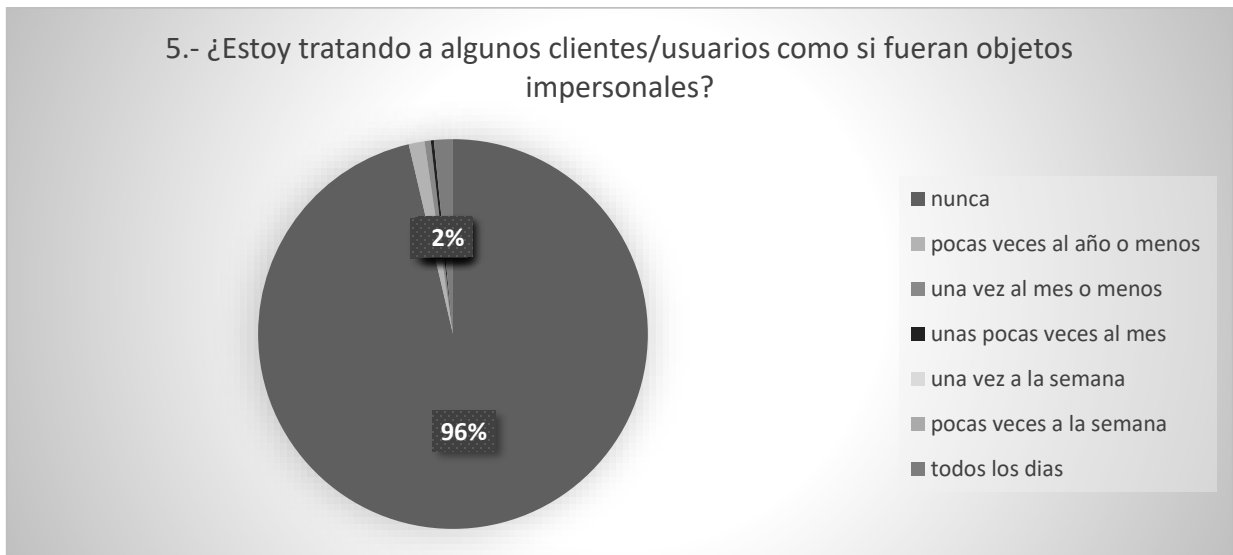
Ilustración 9. Ítem 4 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia.

El 73% de la población entiende a los usuarios o clientes (todos los días), durante el desarrollo de las funciones, el porcentaje restante 27% varía en sus respuestas, lo que indica que pocas veces a la semana o una vez a la semana no logran comprender las necesidades de los usuarios.

Ilustración 10. Ítem 5 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

En relación a este ítem el 96% de la población estudiada refiere que nunca trata a los usuarios de manera impersonal y solo un 4% responde a otras opciones, en donde el 1% de este responde a que en algún momento del día a tratado al usuario como un objeto.

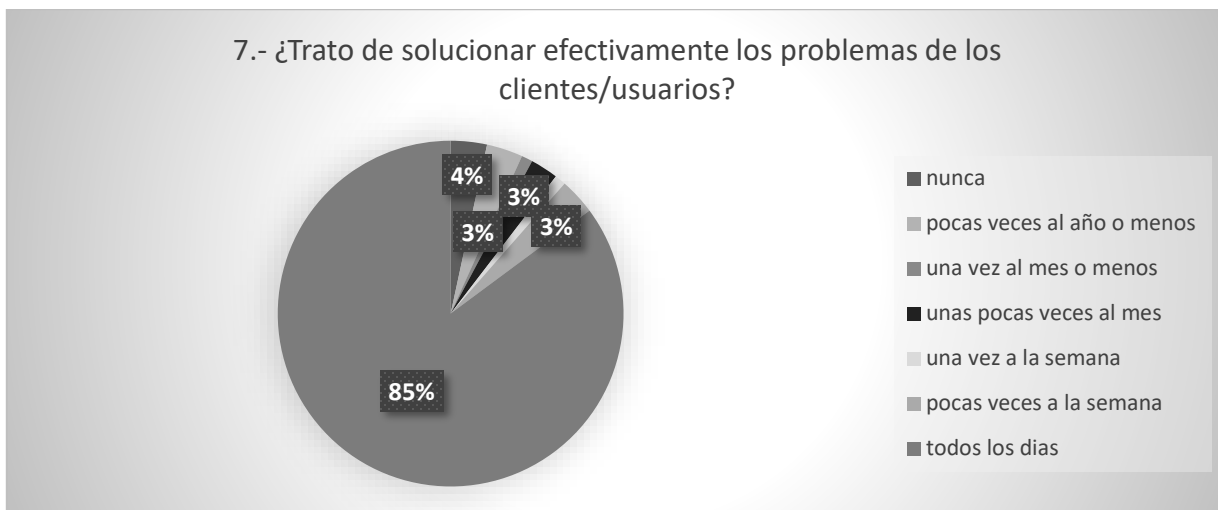
Ilustración 11. Ítem 6 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

La población encuestada se siente satisfecha realizando estas actividades, en donde el 70% respondieron que nunca se agotan y el 18% opinan que pocas veces al año sienten este síntoma.

Ilustración 12. Ítem 7 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

Dado que una de las funciones en el sector de vigilancia es interactuar con bastantes personas, el 85% responde a que todos los días se expresa de forma cortés y solucionan las inquietudes de los clientes, el otro 15 % responde a las otras opciones.

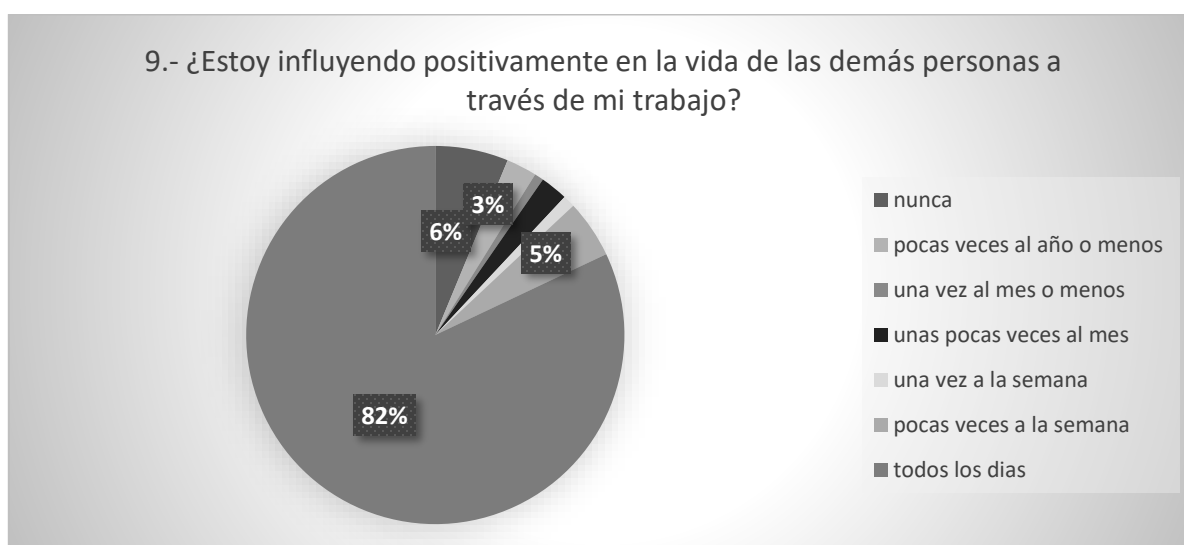
Ilustración 13. Ítem 8 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos y cómodos con su empleo, ya que el 72,1% de la población no se siente desgastada con sus actividades. Seguido del 17, 2% que responde a pocas veces al año o menos, el 10,7% responde a otras opciones, donde se observa que si ha presentado desgaste físico o mental.

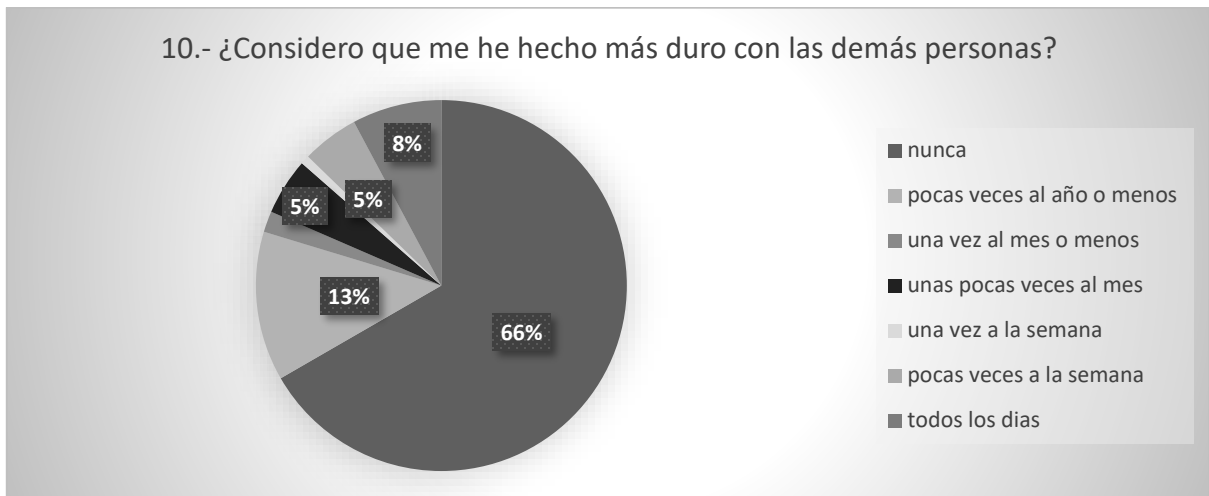
Ilustración 14. Ítem 9 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el 82% de los encuestados presentan signos de positivismo hacia otras personas dentro del entorno laboral y personal en el que se desenvuelven; en cambio el 6% de la población responde a nunca. El 12 % responde a otras opciones siendo pocas veces a la semana una de las más respondidas.

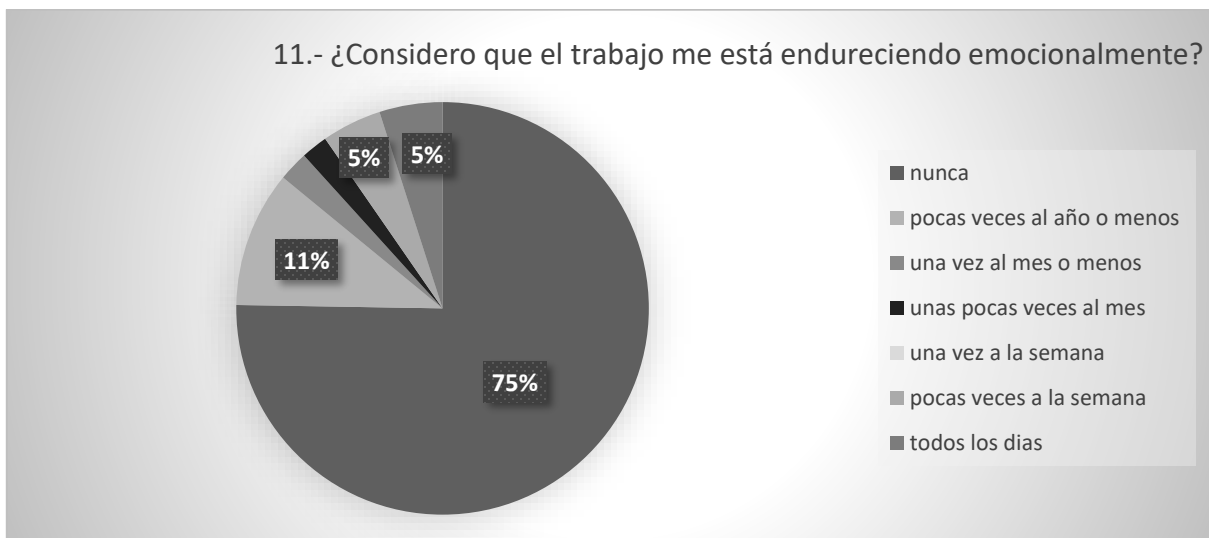
Ilustración 15. Ítem 10 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

En este resultado se evidencia que un 8 % responde que si considera que con el tiempo se convierte en una persona más dura. Sin embargo, el 66% de la población opina que no ha tenido un cambio durante su profesión y la ejecución de sus funciones, el 13 % responde a pocas veces al año o menos y el 13% restante varía en sus respuestas.

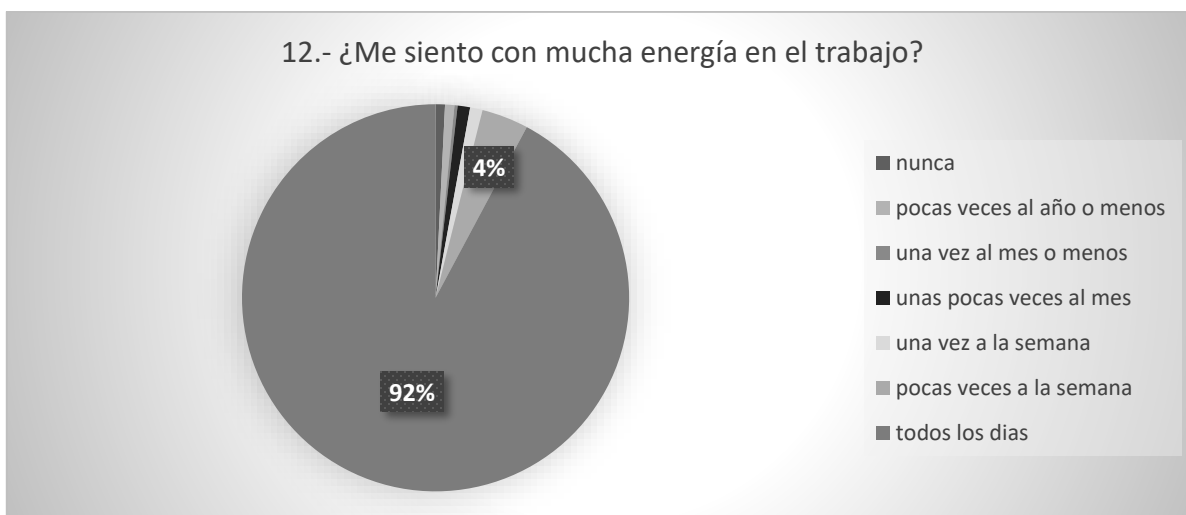
Ilustración 16. Ítem 11 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el 75% no han tenido cambio en su personalidad, ni en sus emociones. El 11% responde a pocas veces al año, en cambio un 10% responde a que todos los días o pocas veces a la semana presenta estos cambios en su actitud.

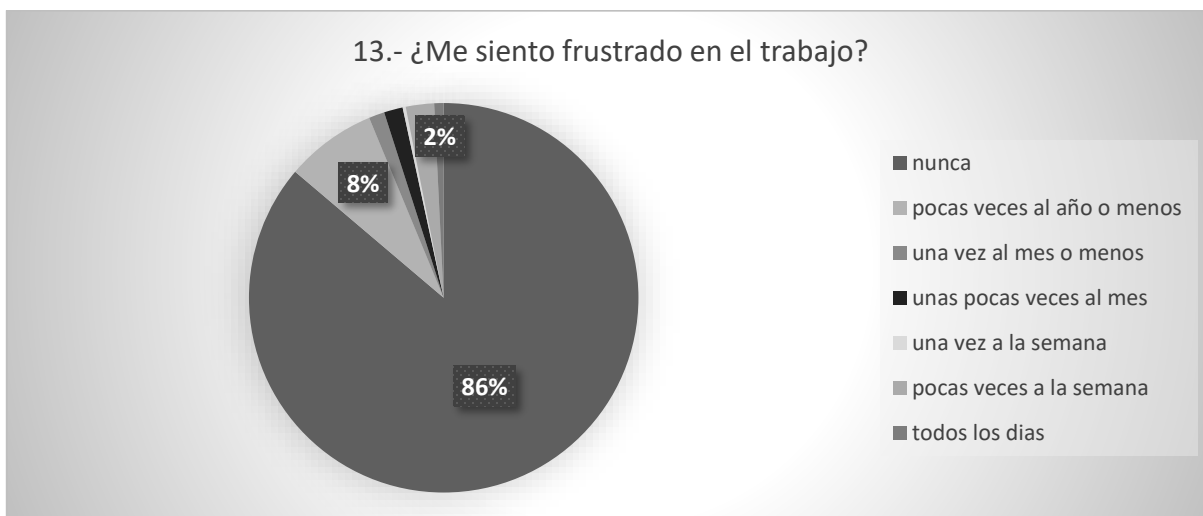
Ilustración 17. Ítem 12 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

El 92% de la población encuestada realiza sus actividades con mucha energía. Sin embargo, el 4% responde a pocas veces a la semana y el 4% restante varía en sus respuestas.

Ilustración 18. Ítem 13 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

El 86% de la población se siente muy cómoda en su trabajo, el 8% pocas veces al año presenta síntomas de frustración y el 6% varía en sus respuestas.

Ilustración 19. Ítem 14 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

Los porcentajes en este diagrama se ven muy variados. Sin embargo, el 36% de los encuestados se sienten satisfechos con su jornada laboral, el 25% considera pasar demasiado tiempo en su trabajo, el 15% responde a pocas veces a la semana se siente así, el 11% pocas veces al año, el 8% unas pocas veces al mes y el 5% da respuesta una vez a la semana o una vez al mes.

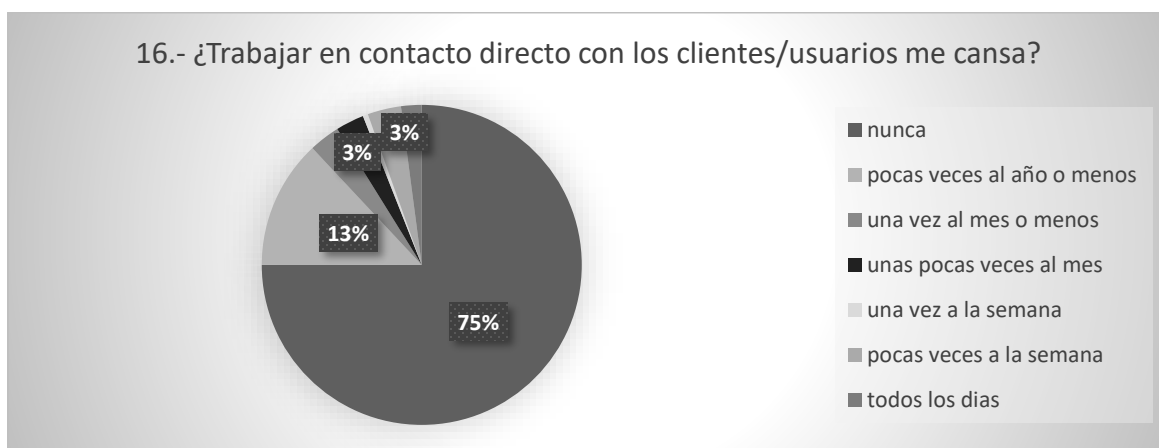
Ilustración 20. Ítem 15 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

Aquí se evidencia que el 80% de los encuestados son personas muy comprometidas con su trabajo, ya que les importa lo que pueda suceder con sus clientes, el 8% pocas veces a la semana siente este interés y el 12% varía en sus respuestas, un 4% de este responde nunca a esta pregunta.

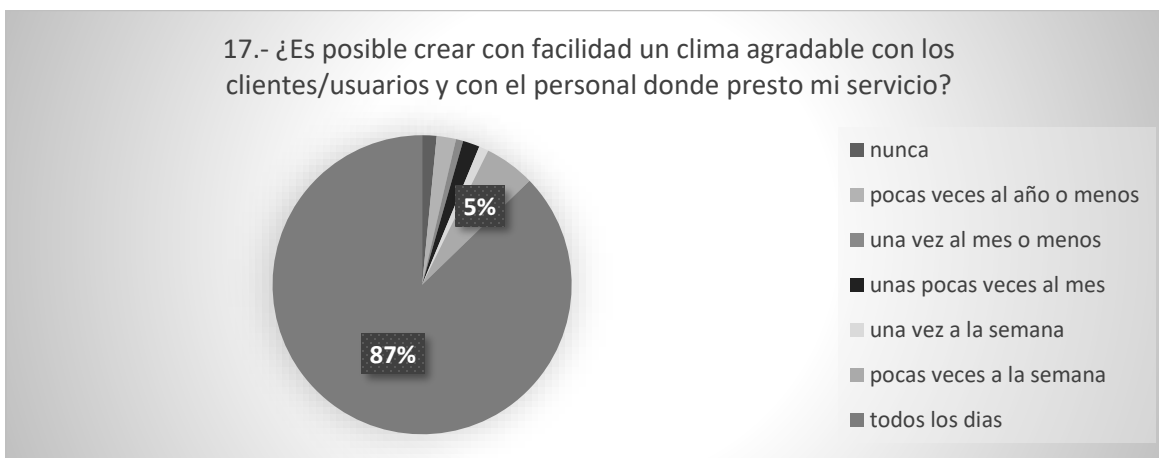
Ilustración 21. Ítem 16 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

El 75% no se ve afectado por pasar sus jornadas laborales con clientes, el 13% responde a pocas veces al año o menos y el 12% varía en sus respuestas.

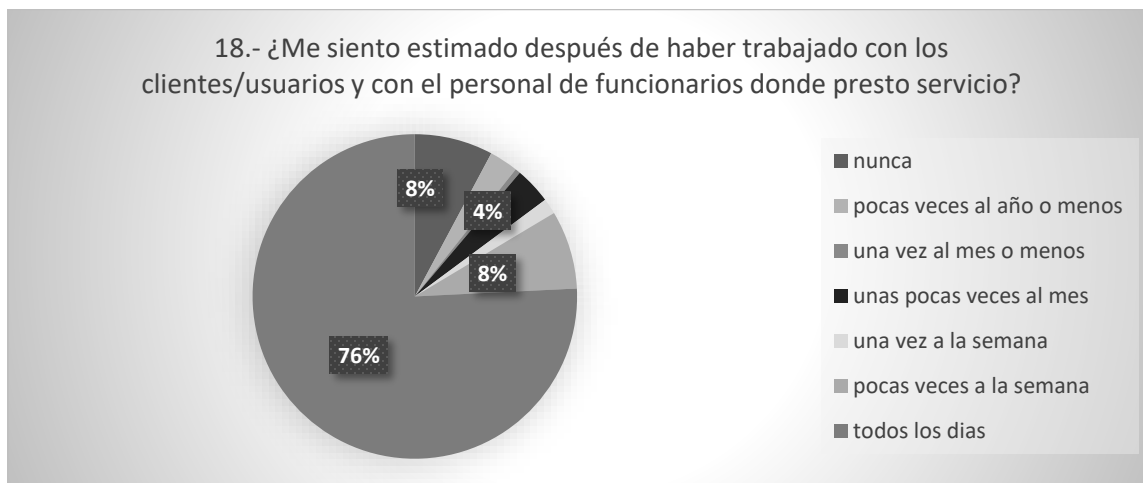
Ilustración 22. Ítem 17 cuestionario (MBI)



Fuente: Elaboración propia

EL 87% de la población se siente cómoda a la hora de prestar sus servicios, el 5% responde a pocas veces a la semana y el 8% varía en sus respuestas.

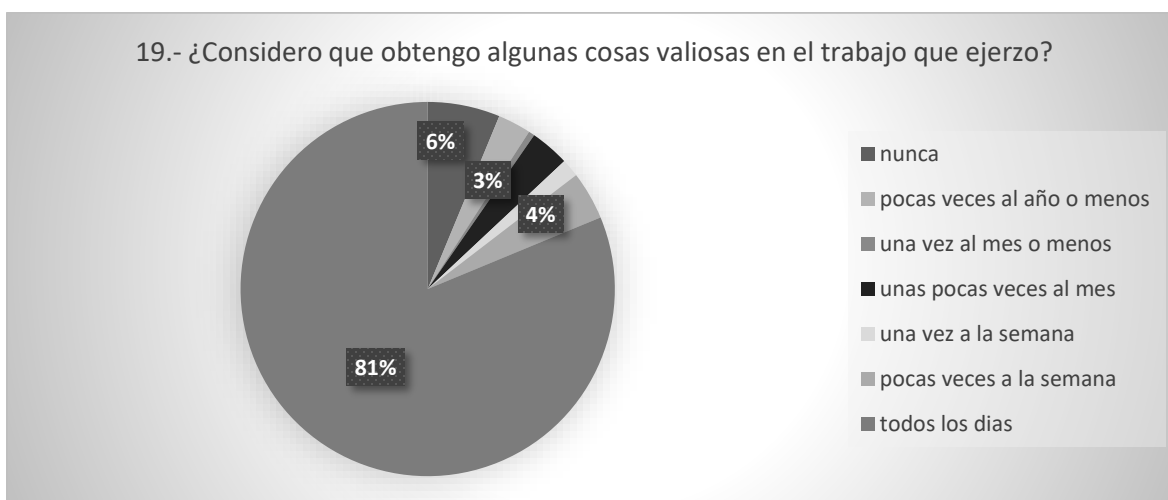
Ilustración 23. Ítem 18 cuestionario (MBI).



Fuente: Elaboración propia

El 76% de los encuestados manifiesta sentir aprecio de parte de las personas a las cuales se les presta servicio, un 8% pocas veces a la semana, mientras otro 8% nunca siente este tipo de manifestaciones, el porcentaje restante varía en sus respuestas.

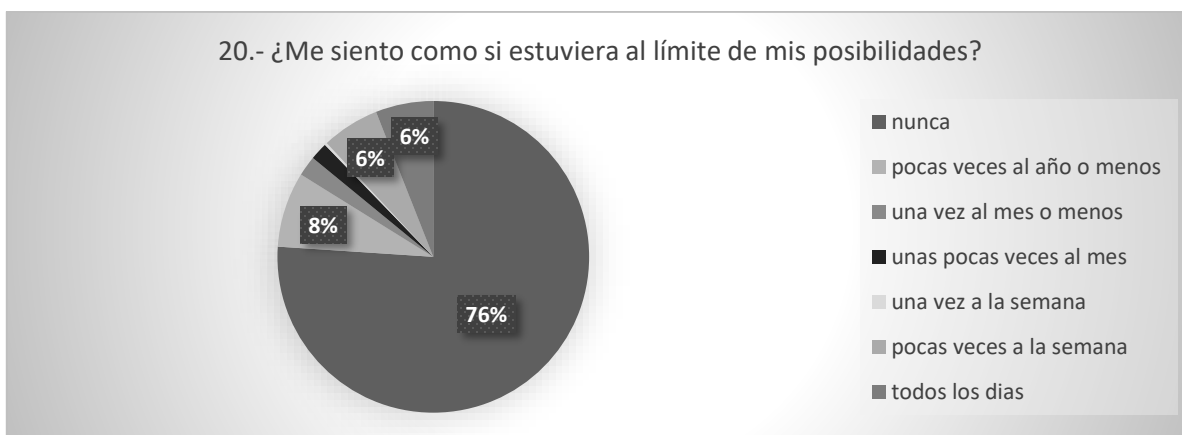
Ilustración 24. Ítem 19 cuestionario (MBI).



Fuente: Elaboración propia

El 81 % determino tener un crecimiento personal y profesional considerando esto como lo más valioso que se obtiene al ejercer su trabajo, el 6% considera que nunca obtiene cosas valiosas de su trabajo y el 13% varia en sus respuestas.

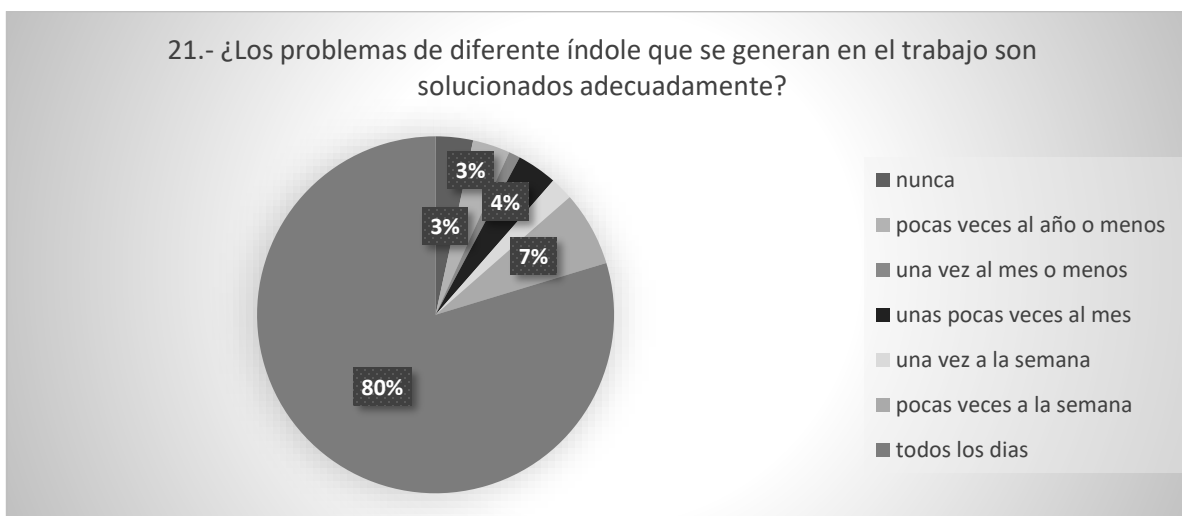
Ilustración 25. Ítem 20 cuestionario (MBI).



Fuente: Elaboración propia

El 76 % de los encuestados aseguran tener muchos más aspectos positivos de sí mismos para dar y mejorar en su desempeño, el 8% responde a pocas veces a la semana siente que está al límite de sus posibilidades, el porcentaje restante varia en sus respuestas. Sin embargo, se encuentra un alto porcentaje de este en pocas veces al año.

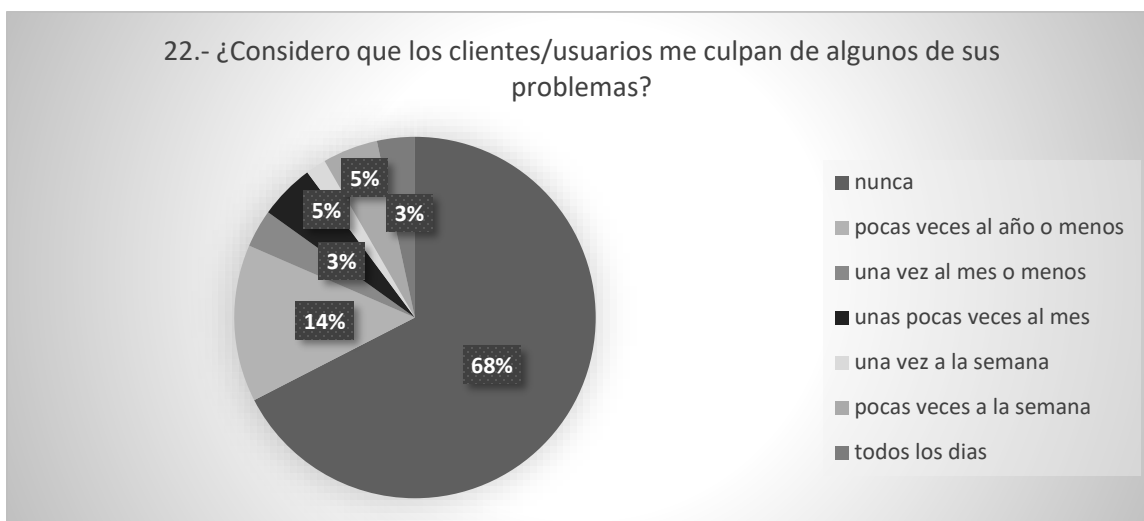
Ilustración 26. Ítem 21 cuestionario (MBI).



Fuente: Elaboración propia

La población encuestada asegura dar soluciones día a día a todas las situaciones que se presentan, pues con un 80% de los votos expresan manejar adecuadamente los diferentes problemas, el 7% pocas veces a la semana, el 4% pocas veces al año y el 9% varía en su respuesta.

Ilustración 27. Ítem 22 cuestionario (MBI).



Fuente: Elaboración propia

El 68% de la población no ha presentado este tipo de inconvenientes, el 14% pocas veces al año y el 18% varía en su respuesta, en donde el 5% pocas veces a la semana presenta estos problemas y todos los días tiene un porcentaje de 3%.

7.2 Análisis software IBM SPSS Versión 28

Como punto de partida para el análisis de datos se utilizó software SPSS versión 28, en el cual se realizan pruebas descriptivas y exploratorias, con el propósito determinar cómo se presenta el síndrome de Burnout en el tipo de población de estudio.

Como inicio del análisis, se aplicó Prueba de normalidad *Kolmogorov-Smirnov*, para las variables de *Género, Cargo, Edad, Estado civil, Años en la organización, Sector, Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal* con el propósito de conocer la naturaleza de

la distribución de los datos. Los valores obtenidos de significancia que arrojó la prueba fueron menores a ($p < 0.05$), lo cual indica que la distribución presentó anormalidad para los datos y se tomó la determinación de elegir para el análisis pruebas no paramétricas, entre las cuales toma relevancia *Chi cuadrado*, teniendo en cuenta las variables categóricas que se pretendía analizar.

(Ver Tabla 3)

Tabla 4. Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	o			o		
Género	,462	384	<,001	,549	384	<,001
Cargo	,443	384	<,001	,591	384	<,001
Edad	,162	384	<,001	,916	384	<,001
Estado civil	,281	384	<,001	,726	384	<,001
Años en la organización	,264	384	<,001	,804	384	<,001
Sector	,246	384	<,001	,771	384	<,001
Nivel Emocional	,530	384	<,001	,286	384	<,001
Nivel	,349	384	<,001	,745	384	<,001
Despersonalización						
Nivel Realización Personal	,455	384	<,001	,567	384	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia.*

Para los siguientes análisis se aplicaron respectivamente pruebas de *Chi cuadrado* para las distintas variables sociodemográficas y las tres dimensiones principales del Burnout con el propósito de conocer niveles de asociación de las distintas variables, a continuación, se relacionan los hallazgos.

En la *Tabla 4* se muestran los datos de prueba *Chi cuadrado* para las variables cansancio emocional y el género.

Tabla 5. Género VS Cansancio Emocional

			Nivel Cansancio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Género	Hombres	Recuento	265	12	6	283
		Recuento esperado	261,6	12,5	8,8	283,0
	Mujeres	Recuento	90	5	6	101
		Recuento esperado	93,4	4,5	3,2	101,0
Total		Recuento	355	17	12	384
		Recuento esperado	355,0	17,0	12,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Dentro del análisis para Género y Cansancio Emocional, se puede observar que tanto hombres como mujeres registraron bajos niveles para esta dimensión, (hombres 69%, Mujeres 23.4% del total de la muestra). Adicionalmente la significación asintótica (bilateral) para estas variables mostró que no existe peso en la asociación de estas, tomando valor de .155. (Ver Tabla 5)

Tabla 6. Pruebas de Chi-cuadrado Género Vs Cansancio Emocional

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	3,727 ^a	2	,155
Razón de verosimilitud	3,302	2	,192
Asociación lineal por lineal	3,280	1	,070
N de casos válidos	384		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,16.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Género Vs Nivel Despersonalización

			Nivel Despersonalización			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Género	Hombres	Recuento	23	181	79	283
		Recuento esperado	25,8	179,1	78,1	283,0
	Mujeres	Recuento	12	62	27	101
		Recuento esperado	9,2	63,9	27,9	101,0
Total		Recuento	35	243	106	384
		Recuento esperado	35,0	243,0	106,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Para las variables Género y Nivel de despersonalización se encontró que la mayoría de la muestra de hombres y mujeres se ubicaron en niveles medios y altos para esta dimensión (hombres 67.7%, mujeres 23.2%) tal distribución es a nivel total de la muestra. Por otro lado, comparando el total de hombres y aquellos que obtuvieron niveles medios y altos, se encuentra que el 91.9% presenta despersonalización. Para el caso de las mujeres, comparadas dentro de su mismo grupo, el 88.1% presenta nivel medio para la dimensión anteriormente mencionada. La significación asintótica en pruebas de Chi cuadrado arrojó valor de .531, lo que indica que no hay asociación entre las variables. (Ver tabla 7)

Tabla 8. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	1,266 ^a	2	,531
Razón de verosimilitud	1,204	2	,548
Asociación lineal por lineal	,543	1	,461
N de casos válidos	384		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,21.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Género Vs Realización Personal

		Nivel Realización Personal			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Género	Masculino	Recuento	26	46	211	283
		Recuento esperado	25,8	44,2	213,0	283,0
	Femenino	Recuento	9	14	78	101
		Recuento esperado	9,2	15,8	76,0	101,0
Total		Recuento	35	60	289	384
		Recuento esperado	35,0	60,0	289,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

En relación a las variables *Género* y *Realización personal* se encontró que la mayoría de hombres y mujeres se ubicaron en niveles altos para la dimensión analizada (Hombres 54.9% mujeres 20.3%). El 15.6% de las personas evaluadas se ubicaron en nivel medio de realización personal. Los valores obtenidos para determinar el grado de significancia asintótica (bilateral) registraron un .840, lo que indica que no existe asociación para la dimensión realización personal y el género. (Ver Tabla 9)

Tabla 10. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	,350 ^a	2	,840
Razón de verosimilitud	,356	2	,837
Asociación lineal por lineal	,159	1	,690
N de casos válidos	384		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,21.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Cargo Vs Cansancio Emocional

Cargo			Nivel Cansancio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Vigilante	Recuento		262	15	5	282
	Recuento esperado		260,7	12,5	8,8	282,0
Manejador canino	Recuento		7	1	0	8
	Recuento esperado		7,4	,4	,3	8,0
Supervisor	Recuento		52	1	1	54
	Recuento esperado		49,9	2,4	1,7	54,0
Coordinador operativo	Recuento		10	0	0	10
	Recuento esperado		9,2	,4	,3	10,0
Operador de medios	Recuento		24	0	6	30
	Recuento esperado		27,7	1,3	,9	30,0
Total	Recuento		355	17	12	384
	Recuento esperado		355,0	17,0	12,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos para las variables Cargo Vs Nivel de Cansancio emocional se observa que en general para los cargos aquí relacionados, presentan una tendencia a ubicarse en bajo cansancio emocional. (Vigilantes 68.2%, Manejador canino 1.8%, Supervisor 13.5%, Coordinador operativo 2.6% y Operador de medios 6.3%) Es importante notar que la muestra de la población general esta mayormente conformada por vigilantes y supervisores, seguidamente por operador de medios, coordinador operativo y por último manejador canino. En el valor hallado para significancia asintótica (bilateral), muestra que existe asociación significativa para cargo y la dimensión de cansancio emocional (.001), sin embargo, este hallazgo debe ser analizado en función de la conformación de la muestra mayoritariamente conformada por vigilantes y supervisores. (Ver Tabla 11).

Tabla 12. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	34,772 ^a	8	<,001
Razón de verosimilitud	22,102	8	,005
Asociación lineal por lineal	7,331	1	,007
N de casos válidos	384		

a. 8 casillas (53,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Cargo Vs Nivel de Despersonalización

			Nivel Despersonalización			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Cargo	Vigilante	Recuento	32	165	85	282
		Recuento esperado	25,7	178,5	77,8	282,0
Manejador canino		Recuento	0	7	1	8
		Recuento esperado	,7	5,1	2,2	8,0
Supervisor		Recuento	0	46	8	54
		Recuento esperado	4,9	34,2	14,9	54,0
Coordinador operativo		Recuento	1	8	1	10
		Recuento esperado	,9	6,3	2,8	10,0
Operador de medios		Recuento	2	17	11	30
		Recuento esperado	2,7	19,0	8,3	30,0
Total		Recuento	35	243	106	384
		Recuento esperado	35,0	243,0	106,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis para dichas variables se encontró que los diferentes cargos se ubicaron predominantemente en nivel medio y alto de despersonalización (Vigilantes 65.1%, Supervisores 14.1%, Operador de medios 7.3%, Coordinador operativo 2.3% y manejador canino 2.1%). La significación asintótica (bilateral) en la prueba de Chi cuadrado para las variables examinadas arroja valor de .009 lo que indica que existe asociación significativa para cargo y

despersonalización. (Ver Tabla 14)

Tabla 14. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	20,433 ^a	8	,009
Razón de verosimilitud	26,597	8	<,001
Asociación lineal por lineal	,072	1	,789
N de casos válidos	384		

a. 6 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,73.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Cargo Vs Nivel de Realización Personal

	Nivel Realización Personal			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Cargo Vigilante	Recuento	31	47	204	282
	Recuento esperado	25,7	44,1	212,2	282,0
Manejador canino	Recuento	1	1	6	8
	Recuento esperado	,7	1,3	6,0	8,0
Supervisor	Recuento	0	5	49	54
	Recuento esperado	4,9	8,4	40,6	54,0
Coordinador operativo	Recuento	0	1	9	10
	Recuento esperado	,9	1,6	7,5	10,0
Operador de medios	Recuento	3	6	21	30
	Recuento esperado	2,7	4,7	22,6	30,0
Total	Recuento	35	60	289	384
	Recuento esperado	35,0	60,0	289,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos para Cargo Vs Nivel de Realización Personal se encontró que el 75.3% de la población se ubicó en el nivel alto de realización. Adicionalmente se registra una tendencia de los distintos cargos a ubicarse en los niveles altos (Vigilantes 53.1%, Supervisores 12.8%, Operador de medios 5.5%, Coordinador operativo 2.3% y manejador canino 1.6%). Por otro

lado, solo el 9.1% de la población general se ubicó en nivel bajo para la dimensión de Realización Personal. En valor de significación asintótica (bilateral) de la prueba Chi cuadrado se registra valor de .165, lo que indica que no hay asociación significativa entre las variables. (Ver Tabla 15)

Tabla 16. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	11,706 ^a	8	,165
Razón de verosimilitud	17,583	8	,025
Asociación lineal por lineal	2,733	1	,098
N de casos válidos	384		

a. 7 casillas (46,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,73.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Edad Vs Cansancio Emocional

			Nivel Cansancio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	18 a 25 años	Recuento	71	4	4	79
		Recuento esperado	73,0	3,5	2,5	79,0
	26 a 32 años	Recuento	83	3	3	89
		Recuento esperado	82,3	3,9	2,8	89,0
	33 a 40 años	Recuento	92	6	4	102
		Recuento esperado	94,3	4,5	3,2	102,0
	41 a 48 años	Recuento	60	3	1	64
		Recuento esperado	59,2	2,8	2,0	64,0
	49 a 56 años	Recuento	38	0	0	38
		Recuento esperado	35,1	1,7	1,2	38,0
	57 años en adelante	Recuento	11	1	0	12
		Recuento esperado	11,1	,5	,4	12,0
Total		Recuento	355	17	12	384
		Recuento esperado	355,0	17,0	12,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Para la dimensión Cansancio emocional y Edad se encontró que el 92% de la población se

ubicó en bajo nivel de dicha dimensión independientemente de los seis rangos de edad en los que se distribuía la muestra. Dicha tendencia se presentó ordinalmente de la siguiente manera en términos porcentuales para niveles altos así (33 a 40 años, 24%, 26 a 32 años, 21.6%, 18 a 25 años, 18.5%, 41 a 48 años, 15.6%, 49 a 56 años, 9.9%, 57 en adelante 2.9%). La significancia asintótica (bilateral) en prueba de Chi cuadrado para las variables anteriormente descritas arrojó valor de .772, lo que indica que no existe asociación significativa para edad y cansancio emocional. (Ver tabla 17)

Tabla 18. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	6,493 ^a	10	,772
Razón de verosimilitud	9,563	10	,480
Asociación lineal por lineal	2,678	1	,102
N de casos válidos	384		

a. 12 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. Edad Vs Nivel de Despersonalización

	Edad		Nivel Despersonalización			Total
			Bajo	Medio	Alto	
18 a 25 años	Recuento		7	36	36	79
		Recuento esperado	7,2	50,0	21,8	79,0
26 a 32 años	Recuento		9	54	26	89
		Recuento esperado	8,1	56,3	24,6	89,0
33 a 40 años	Recuento		11	68	23	102
		Recuento esperado	9,3	64,5	28,2	102,0
41 a 48 años	Recuento		7	45	12	64
		Recuento esperado	5,8	40,5	17,7	64,0
49 a 56 años	Recuento		1	29	8	38
		Recuento esperado	3,5	24,0	10,5	38,0

57 años en adelante	Recuento	0	11	1	12
	Recuento esperado	1,1	7,6	3,3	12,0
Total	Recuento	35	243	106	384
	Recuento esperado	35,0	243,0	106,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos para las variables Edad y Despersonalización mostraron que el 90.9% de la población se ubicó en niveles de despersonalización medios y altos, independientemente de los seis rangos de edades tipificados en la investigación. Por otro lado, el 9.1% de la población de los seis rangos de edad se ubicó en nivel bajo para la dimensión despersonalización. Otros hallazgos permiten observar que para el rango de 33 a 40 años el 66.7% obtuvo nivel medio de despersonalización. Para el rango de 26 a 32 años el 60.7% del mismo rango de edad, mostró tendencia a ubicarse en rango medio de despersonalización, al igual rango de edad de 41 a 48 años donde el 70% obtuvo el mismo comportamiento, lo que indica una tendencia de la muestra a ubicarse en este nivel (medio). En relación a la significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado para las dos variables se encontró valor de .005 lo que indica que existe asociación significativa entre despersonalización y edad para la población de estudio.

Tabla 20. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	25,026 ^a	10	,005
Razón de verosimilitud	26,365	10	,003
Asociación lineal por lineal	6,652	1	,010
N de casos válidos	384		

a. 3 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,09.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Edad Vs Realización Personal

			Nivel Realización Personal			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Edad	18 a 25 años	Recuento	6	9	64	79
		Recuento esperado	7,2	12,3	59,5	79,0
	26 a 32 años	Recuento	11	20	58	89
		Recuento esperado	8,1	13,9	67,0	89,0
	33 a 40 años	Recuento	9	16	77	102
		Recuento esperado	9,3	15,9	76,8	102,0
	41 a 48 años	Recuento	4	10	50	64
		Recuento esperado	5,8	10,0	48,2	64,0
	49 a 56 años	Recuento	3	4	31	38
		Recuento esperado	3,5	5,9	28,6	38,0
	57 años en adelante	Recuento	2	1	9	12
		Recuento esperado	1,1	1,9	9,0	12,0
Total	Recuento		35	60	289	384
	Recuento esperado		35,0	60,0	289,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

En relación a las variables Edad Vs Realización personal, el 75% de la población de estudio se ubicó en nivel alto de la dimensión, por otro lado, el 16% obtuvo como resultado nivel medio para despersonalización mostrando una tendencia a ubicarse prioritariamente en niveles altos y medios. Revisando la significación asintótica (bilateral) de la prueba Chi cuadrado para Edad y Realización personal (.526) se puede observar que no existe asociación significativa para tales variables. (Ver Tabla 21)

Tabla 22. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	9,068 ^a	10	,526
Razón de verosimilitud	8,885	10	,543
Asociación lineal por lineal	,166	1	,683
N de casos válidos	384		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. Estado Civil Vs Cansancio Emocional

			Nivel Cansancio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estado Civil	Soltero	Recuento	134	8	8	150
		Recuento esperado	138,7	6,6	4,7	150,0
	Casado	Recuento	60	3	0	63
		Recuento esperado	58,2	2,8	2,0	63,0
	Separado	Recuento	10	2	0	12
		Recuento esperado	11,1	,5	,4	12,0
	Viudo	Recuento	4	0	0	4
		Recuento esperado	3,7	,2	,1	4,0
	Unión libre	Recuento	147	4	4	155
		Recuento esperado	143,3	6,9	4,8	155,0
Total		Recuento	355	17	12	384
		Recuento esperado	355,0	17,0	12,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Para las variables Estado Civil y Cansancio emocional se obtuvieron resultados con una tendencia marcada para el 92% de la población que se ubicó en nivel bajo de cansancio emocional. La tendencia se presentó de la siguiente manera para las cinco categorías de estado civil contempladas en la investigación (Unión libre 95%, Solteros 89%, Casados 92%, Separados 83% y Viudos el 100%). En significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado para edad y cansancio emocional obtuvo valor de (.195), lo cual permite inferir que no existe asociación significativa para las variables anteriormente mencionadas.

Tabla 24. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	11,121 ^a	8	,195
Razón de verosimilitud	11,866	8	,157
Asociación lineal por lineal	2,337	1	,126
N de casos válidos	384		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25. Estado Civil Vs Despersonalización

			Nivel Despersonalización			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estado Civil	Soltero	Recuento	15	78	57	150
		Recuento esperado	13,7	94,9	41,4	150,0
	Casado	Recuento	4	49	10	63
		Recuento esperado	5,7	39,9	17,4	63,0
	Separado	Recuento	0	6	6	12
		Recuento esperado	1,1	7,6	3,3	12,0
	Viudo	Recuento	0	4	0	4
		Recuento esperado	,4	2,5	1,1	4,0
	Unión libre	Recuento	16	106	33	155
		Recuento esperado	14,1	98,1	42,8	155,0
Total		Recuento	35	243	106	384
		Recuento esperado	35,0	243,0	106,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos para el Estado civil y despersonalización permiten observar que el 63 % de la población evidenciaron una tendencia a ubicarse en el nivel medio para dicha dimensión. La tendencia se presentó así para las cinco categorías de estado civil contempladas en esta investigación (Unión libre 68%, Solteros 52%, Casado 78%, Separado 50% y Viudo 100%) En la significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado para estado civil y despersonalización

se obtuvo valor de (.002) lo que indica que asociación significativa de las variables anteriormente mencionadas. (Ver Tabla 25)

Tabla 26. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	23,835 ^a	8	,002
Razón de verosimilitud	26,097	8	,001
Asociación lineal por lineal	5,153	1	,023
N de casos válidos	384		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. Estado Civil Vs Realización Personal

			Nivel Realización Personal			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Estado Civil	Soltero	Recuento	15	21	114	150
		Recuento esperado	13,7	23,4	112,9	150,0
	Casado	Recuento	3	12	48	63
		Recuento esperado	5,7	9,8	47,4	63,0
	Separado	Recuento	2	2	8	12
		Recuento esperado	1,1	1,9	9,0	12,0
	Viudo	Recuento	0	0	4	4
		Recuento esperado	,4	,6	3,0	4,0
	Unión libre	Recuento	15	25	115	155
		Recuento esperado	14,1	24,2	116,7	155,0
Total		Recuento	35	60	289	384
		Recuento esperado	35,0	60,0	289,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Para las variables Estado civil y realización personal se encontró que el 65% de la población general se ubicó en nivel alto para dicha dimensión. Tal tendencia se presentó en las cinco categorías de la variable estado civil así (Unión libre 74%, Soltero 76%, Casado 76%, Separado 67%

y Viudo 100%). Para la significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado de las variables estado civil y realización personal se obtuvo valor de (.812) lo que indica que tales variables no se encuentran asociadas.

Tabla 28. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	4,477 ^a	8	,812
Razón de verosimilitud	5,543	8	,698
Asociación lineal por lineal	,083	1	,773
N de casos válidos	384		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. Años en la Organización Vs Cansancio Emocional

		Nivel Cansancio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Años_en_la_organización	Menos de 1 año	Recuento	75	3	2	80
		Recuento esperado	74,0	3,5	2,5	80,0
	Entre 1 y 5 años	Recuento	178	12	9	199
		Recuento esperado	184,0	8,8	6,2	199,0
	5 y más años	Recuento	102	2	1	105
		Recuento esperado	97,1	4,6	3,3	105,0
Total		Recuento	355	17	12	384
		Recuento esperado	355,0	17,0	12,0	384,0

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos para las variables Años en la organización y Cansancio emocional evidenciaron una tendencia marcada del 92% de la población general a presentar nivel bajo de cansancio emocional. Los datos permiten observar que no existen diferencias significativas entre

los distintos rangos de edad y el nivel de cansancio emocional, lo anterior se corrobora con valor de significación asintótica (bilateral) de (.189) permitiendo inferir que no existen asociaciones entre las variables.

Tabla 30. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	6,136 ^a	4	,189
Razón de verosimilitud	6,889	4	,142
Asociación lineal por lineal	1,107	1	,293
N de casos válidos	384		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,50.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 31. Años en la Organización Vs Despersonalización

			Nivel Despersonalización			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Años en la organización	Menos de 1 año	Recuento	5	49	26	80
		Recuento esperado	7,3	50,6	22,1	80,0
	Entre 1 y 5 años	Recuento	23	114	62	199
		Recuento esperado	18,1	125,9	54,9	199,0
	5 y más años	Recuento	7	80	18	105
		Recuento esperado	9,6	66,4	29,0	105,0
Total	Recuento	35	243	106	384	
	Recuento esperado	35,0	243,0	106,0	384,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados para las variables Años en la organización y nivel de despersonalización arrojaron que el 91% de la población general se ubicó en niveles altos y medios de despersonalización, seguidos de un 9% restante para nivel bajo. Un hallazgo en función de la edad mostró que al pertenecer a la categoría de entre 1 y 5 años del total de las personas de dicho rango, el 57% se ubicó en nivel medio, para la categoría de menos de 1 año se obtuvo la misma tendencia a ubicarse en rango medio con un 61% y finalmente para las personas que tenían más de 5 años en la organización se obtuvo un 76%. En el valor de significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado para las variables Años en la organización y despersonalización arroja valor de (.014) lo que indica asociación significativa para las variables anteriormente descritas. (Ver tabla 31)

Tabla 32. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	12,428 ^a	4	,014
Razón de verosimilitud	12,936	4	,012
Asociación lineal por lineal	3,492	1	,062
N de casos válidos	384		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,29.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 33. Años en la Organización Vs Nivel de Realización Personal

			Nivel Realización Personal			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Años en la organización	Menos de 1 año	Recuento	4	12	64	80
		Recuento esperado	7,3	12,5	60,2	80,0
	Entre 1 y 5 años	Recuento	22	34	143	199
		Recuento esperado	18,1	31,1	149,8	199,0
	5 y más años	Recuento	9	14	82	105
		Recuento esperado	9,6	16,4	79,0	105,0
Total		Recuento	35	60	289	384
		Recuento esperado	35,0	60,0	289,0	384,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para las variables Años en la organización y realización personal se observa una marcada tendencia de la población en general (75%) a ubicarse en niveles altos de realización personal. La significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado para las variables involucradas arrojó valor de (.456) indicando que no existe asociación entre las variables.

Tabla 34. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	3,644 ^a	4	,456
Razón de verosimilitud	3,895	4	,420
Asociación lineal por lineal	,167	1	,682
N de casos válidos	384		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,29.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35. Sector Vs Cansancio Emocional

		Nivel Cansancio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Sector	Sector educativo	Recuento	102	2	2	106
		Recuento esperado	98,0	4,7	3,3	106,0
	Sector comercial	Recuento	68	2	1	71
		Recuento esperado	65,6	3,1	2,2	71,0
Sector residencial	Recuento	1	0	0	1	
	Recuento esperado	,9	,0	,0	1,0	
Sector industria	Recuento	53	1	1	55	
	Recuento esperado	50,8	2,4	1,7	55,0	
Otro	Recuento	131	12	8	151	
	Recuento esperado	139,6	6,7	4,7	151,0	
Total	Recuento	355	17	12	384	
	Recuento esperado	355,0	17,0	12,0	384,0	

Fuente: Elaboración propia

En relación a las variables Sector y Cansancio emocional, los resultados evidencian tendencia marcada de la población general (92%) a ubicarse en el nivel bajo para dicha dimensión. Los resultados no muestran diferencias significativas en función de los sectores propuestos en la investigación, adicionalmente la significación asintótica (bilateral) prueba Chi cuadrado para las variables arrojó valor de (.162) lo que indica que no existe asociación entre éstas.

Tabla 36. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	11,755 ^a	8	,162
Razón de verosimilitud	11,675	8	,166
Asociación lineal por lineal	6,829	1	,009
N de casos válidos	384		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. Sector Vs Despersonalización

			Nivel Despersonalización			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sector	Sector educativo	Recuento	8	74	24	106
		Recuento esperado	9,7	67,1	29,3	106,0
	Sector comercial	Recuento	8	49	14	71
		Recuento esperado	6,5	44,9	19,6	71,0
	Sector residencial	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,6	,3	1,0
	Sector industria	Recuento	2	41	12	55
		Recuento esperado	5,0	34,8	15,2	55,0
	Otro	Recuento	17	79	55	151
		Recuento esperado	13,8	95,6	41,7	151,0
Total	Recuento		35	243	106	384
	Recuento esperado		35,0	243,0	106,0	384,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para las variables Sector y Despersonalización permiten observar que el 91% de la población general tiende a ubicarse en nivel medio y alto para la dimensión anteriormente mencionada. Para los sectores no existe diferencia significativa en la presentación de niveles altos de despersonalización (89% otros, 92% educativo, 89% comercial, 96 % industrial) sin embargo, en la significación asintótica (bilateral) se encuentra valor de (.019) lo que indica que existe asociación significativa entre sector y despersonalización.

Tabla 38. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	18,363 ^a	8	,019
Razón de verosimilitud	18,782	8	,016
Asociación lineal por lineal	3,095	1	,079
N de casos válidos	384		

a. 3 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. Sector Vs Realización Personal

			Nivel Realización Personal			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Sector	Sector educativo	Recuento	7	21	78	106
		Recuento esperado	9,7	16,6	79,8	106,0
	Sector comercial	Recuento	6	11	54	71
		Recuento esperado	6,5	11,1	53,4	71,0
	Sector residencial	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,2	,8	1,0
	Sector industria	Recuento	1	8	46	55
		Recuento esperado	5,0	8,6	41,4	55,0
	Otro	Recuento	21	20	110	151
		Recuento esperado	13,8	23,6	113,6	151,0
Total		Recuento	35	60	289	384
		Recuento esperado	35,0	60,0	289,0	384,0

Fuente: Elaboración propia

En relación a las variables Sector y Realización personal, los resultados permiten observar que el 75% de la población general se ubicó preferencialmente en nivel alto para la dimensión anteriormente mencionada. Los resultados evidencian que no existen asociación significativa entre las variables, ya que la significación asintótica (bilateral) arrojó valor de (.227).

Tabla 40. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	10,567 ^a	8	,227
Razón de verosimilitud	11,864	8	,157
Asociación lineal por lineal	,548	1	,459
N de casos válidos	384		

a. 3 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Fuente: Elaboración propia

8. Discusión de resultados

Para el presente trabajo se planteó como pregunta de investigación ¿Cómo se presenta el síndrome de Burnout en una muestra significativa de personal operativo de la empresa Servisión de Colombia Cia Ltda.? para lo cual se exponen los hallazgos encontrados en las fases de aplicación y análisis que a continuación se exponen a fin de esclarecer el problema.

Cansancio Emocional.

Las tres dimensiones del Burnout fueron analizadas y comparadas con variables sociodemográficas de la población de estudio (*Género, Edad, Cargo, Años en la organización, Estado Civil y Sector de prestación del servicio*) con el propósito de evidenciar asociaciones entre tales variables. Dentro de los hallazgos se encontró que las variables *Cansancio emocional* y *Género* no evidenciaron asociación significativa, lo cual se reflejó en que el 69% de la población (hombres) y 23% (mujeres) no presentaban niveles altos de la dimensión. Estudios similares de *Burnout* y variables sociodemográficas corroboran los resultados de la no asociación entre *Burnout* y *Género* (Ramírez, 2017; Sinarahua, 2017). Estudios de fuentes de peso científico como (Monte &

Peiró, 1999) registran que para las variables sociodemográficas (*género, estado civil, etc.*) se presentan cuerpos de conocimientos (investigaciones) que no son concluyentes como los de (Da Silva et al., 1999), lo cual se confirma en los resultados obtenidos en el presente abordaje investigativo.

Continuando el análisis, *Cansancio emocional* y *cargo* permiten inferir que para los distintos perfiles evaluados no se encontraron niveles altos en esta dimensión, contraste en lo reportado por (Agudelo, 2016) donde se enmarca una investigación llevada a cabo con 133 vigilantes españoles que presentaban altos niveles de cansancio emocional, tal hallazgo indica que para la población de estudio de *Servisión*, podrían desplegar diversas estrategias de afrontamiento que permiten ajustar su repertorio conductual para facilitar respuestas efectivas ante las demandas emocionales que se producen al dar cara al cliente. En esta misma dirección estudios como el de (Alegre, et al., 2019). relacionan a la resiliencia como una respuesta adaptativa al desgaste emocional evitando los efectos desfavorables de éste, variable que puede hacer resistente la población de este estudio y que sería un importante abordaje como alternativas a estudiar.

Otro hallazgo en función del *cansancio emocional* permitió observar que los examinados obtuvieron predominantemente puntuaciones bajas para la presente dimensión, lo cual es opuesto a lo encontrado en (Cruz & Puentes Suárez, 2017) quienes registran que en un estudio del sector de la seguridad privada obtuvieron puntajes medios (80.6% y altos (10.6%) de *cansancio emocional*. Una posible explicación a los resultados obtenidos por los sujetos examinados en este trabajo investigativo se encuentra en (Gil Monte Pedro, 2005.) quien registra que los individuos con actitudes positivas y empáticas aportan de manera constructiva en pro de conductas de ciudadanía organizacional, lo que a su vez produce mejores percepciones de calidad de vida en ellos y en quienes están dispuestos a apoyar socialmente. Cabe aclarar que bajo la mirada de (Gil

Monte Pedro, 2005) el mismo mecanismo de asimilación empático permite la identificación hacia los “otros” a quienes se pretende ayudar, sin embargo cuando dicho proceso tiene lugar y la identificación pasa al plano de la preocupación se percibe como malestar personal, que en últimas puede expresarse por una afectación de carácter emocional.

Realización Personal

Género y Realización personal no evidenciaron asociación significativa, ya que los sujetos de estudio obtuvieron niveles altos para esta dimensión y los datos no son concluyentes. (Gil Monte Pedro, 2005) refiere que el *género* y la *realización personal* no poseen diferencias significativas, lo cual está en concordancia con los resultados de esta investigación. Adicionalmente para las demás variables sociodemográficas del estudio y en función de la realización personal, no se encontraron asociaciones significativas con la dimensión *Realización personal*, además las puntuaciones obtenidas de los sujetos de estudio les ubicaron con primacía en altos niveles de dicha dimensión, lo cual constituye hallazgo significativo teniendo en cuenta que la atención a clientes es por naturaleza de alta demanda y por ende implica sensaciones frustrantes que pueden desencadenar percepción de incompetencia y bajo logro a nivel laboral, lo cual no se encontró en la población examinada. Una posible explicación a los resultados altos de *realización personal* puede estar en línea con lo planteado por (Monte & Peiró, 1996) quienes proponen a la claridad de rol y autoeficacia como variables moduladoras de dicha dimensión, lo anterior permite inferir que al tener mayor claridad de rol en la manera en que se realizan las funciones y al percibirse la persona como empoderada y capaz frente al rol que desempeña, aumenta la probabilidad de percibirse capaz frente a los desafíos cotidianos del trabajo y de experimentar efectos negativos sobre la realización.

Despersonalización

Un hallazgo relevante se evidenció en el análisis de la dimensión *Despersonalización*, donde para este ejercicio de investigación se obtuvieron asociaciones significativas para las distintas variables sociodemográficas (*Edad, Cargo, Años en la organización y Sector*) y sin asociación significativa para (*Género y Estado civil*). En función del *Género* se evidencia que tanto hombres como mujeres presentaron niveles medios y altos de despersonalización con un porcentaje del 90.9%, los hallazgos no pueden ser concluyentes en función de la muestra, ya que la proporción es mayoritariamente compuesta por hombres (283) y mujeres (101).

Cargo y Despersonalización

Para el Cargo y la dimensión Despersonalización se presentan predominantemente puntuaciones que ubican a la población en niveles medios y altos independientemente de los perfiles examinados (*Vigilante, Operadores de medios, Coordinador Operativo, Supervisor, Manejador canino*). La asociación fue significativa, lo que indica que la presentación de niveles medio y altos en despersonalización estarían vinculados al cargo de vigilante, Supervisor y Operador de medios en una mayor proporción, sin embargo, se debe ser cauteloso y tener en cuenta que para tales cargos las muestras son más representativas dentro de la investigación, lo que puede sugerir la realización de más investigaciones con grupos cuasi experimentales para profundizar en este aspecto.

Edad y Despersonalización

En el caso de la Edad y la Despersonalización nuevamente se marca la tendencia de la población a ubicarse en niveles medios y altos con asociación significativa entre las mencionadas variables. El 90.9 % se ubicó en niveles medios y altos, sin embargo comparando los seis rangos de edad (18 a 25 años, 26 a 32 años, 33 a 40 años, 41 a 48 años, 49 a 56 años y 57 en adelante) no

mostraron diferencias significativas) lo que indica que los resultados no son concluyentes y contradicen lo hallado por (Cruz & Puentes Suárez, 2017) quienes citando a Velandia (2010); Agudelo et al. (2011) referencian a que los efectos de Burnout se presentan en edades extremas (personas menores a 24 años y mayores a 50 años), en esta dirección añaden que la mayor vulnerabilidad de burnout la presentan los trabajadores jóvenes por un estado de transición idealista en las organizaciones.

Estado Civil y Despersonalización

Los resultados para las variables Estado civil y Despersonalización evidenciaron que existe asociación significativa para dichas variables. (Cosa, 2013) afirma que las personas casadas presenten mayor susceptibilidad al Burnout que los solteros, viudos o quienes están en unión libre. Por otro lado, el mismo autor expone que existen resultados que discrepan, relacionando otros cuerpos de conocimiento en los que registran que los separados y divorciados son los más proclives a padecer el síndrome. Para este ejercicio investigativo los resultados evidenciaron una tendencia a presentar niveles medios de Despersonalización con porcentaje del 63% sobre el total de la población, sin presentarse diferencias concluyentes de las distintas categorías de la variable Estado Civil, debido a la conformación de la muestra, a pesar que existe asociación significativa entre estas variables.

Años en la Organización y Despersonalización

En los resultados obtenidos en la presente investigación se encontró que existe asociación entre la presentación de niveles medios de *Despersonalización* con los rangos de años de experiencia en la organización (*Menos de 1 años, Entre 1 y 5 años y 5 años y más*). Un hallazgo en función de la variable años en la organización permitió observar que la *despersonalización* en niveles medios puede presentarse en mayor preminencia en personas que llevan (*más de 5 años*)

en la organización brindando servicio de cara al cliente, pues el 76% de las personas en este rango obtuvieron niveles medios de la dimensión. Continuando con este hallazgo, en segunda posición se ubican las personas que llevan (menos de 1 año) atendiendo clientes (61% de la población ubicada en el mismo rango) y finalmente aquellos que llevan (entre 1 y 5 años) con un 57%. Lo anterior puede significar que para las personas que tienen más años (5 o más) en contacto con clientes, tienden a ser proclives de presentar Despersonalización, así mismo las personas que aún no cumplen un año en su función. Adicionalmente valdría la pena argumentar que luego del primer año y llegando a los 5 años, se encuentra una “meseta” en la presentación de los efectos de despersonalización, que al cruzar de los 5 años tendría un crecimiento de la dimensión, lo que a su vez permite inferir que la *despersonalización* en la población estudiada puede presentarse como un mecanismo de defensa del individuo, quien percibe que sus recursos emocionales son agotados y que de manera prioritaria desencadena una respuesta de autoprotección que se basa en insensibilizarse o mostrar conductas de cinismo etc, tal como lo argumenta (Lacuta Sapacayo, 2018) citando a (Bosqued, 2008). Los resultados obtenidos en relación a las variables anteriormente mencionadas requieren más profundidad y mayores investigaciones con el fin de encontrar posibles variables intervinientes en la presentación de la despersonalización en este tipo de poblaciones.

Sector y Despersonalización

El ejercicio de investigación implicó muestra de personal que prestaba servicio en Sectores como educativos, universidades), comerciales (Tiendas, oficinas administrativas), Industriales (plantas de producción) y otros en los que se engloban servicios estatales como medicina legal, sector hospitalario, grandes superficies etc. Observando los hallazgos se encontró que existe asociación entre el sector donde se brinda el servicio y el nivel medio de despersonalización, a pesar de ello las diferencias entre sectores no resultan concluyentes, sin embargo, se puede inferir

a partir de los resultados que el brindar servicio independientemente del sector o sitio donde tenga lugar es una actividad de alta demanda emocional.

Caracterización del Burnout en la Organización

Respondiendo al objetivo general de esta investigación se puede decir que la presentación del Burnout en la empresa Servisión de Colombia tiene ciertas particularidades encontrando que no se encontró efectos nocivos sobre la Realización Personal y la variable Cansancio emocional, sin embargo, la Despersonalización en niveles medios es un dato relevante. Los vigilantes, operadores de medios y supervisores son quienes más proclives son a presentarla, no difieren significativamente el estado civil para presentar despersonalización, la experiencia (años en la organización) muestra preminencia para quienes llevan más de 5 años y quienes tienen menos de 1 año en la organización. Independiente al sector, edad y género, la función de brindar servicio implica riesgo de despersonalización en el oficio operativo del sector de la seguridad.

Limitaciones

Una de los limitantes más importantes y que en algún grado reducen la validez ecológica de la presente investigación radicó en que las pruebas no fueron aplicadas presencialmente para cada uno de los examinados, sin embargo, se realizaron socializaciones para que al contestar las personas fueran lo más sinceras posibles con lo que pudiesen manifestar en la prueba. Tal hecho se dio como producto de las restricciones propuestas por el gobierno en lo que respectó al cuidado por la emergencia sanitaria Covid 19.

Otro aspecto importante para este estudio se puede relacionar a que en medio de la emergencia sanitaria la población de vigilantes y demás cargos operativos no frenaron actividades y las continuas olas de muertes producían en un inicio un tipo de temor generalizado que con el paso del tiempo mostró en cierto grado habituación, lo que posiblemente este inmerso en los

datos de este ejercicio investigativo, tal situación sería una variable extraña y difícilmente controlable.

Como sugerencias para próximos estudios sería interesante realizar estudios longitudinales para revisar los efectos de la despersonalización con muestras poblacionales como las utilizadas en este trabajo, adicionalmente otras metodologías de carácter cuasi experimental con el fin de acrecentar los cuerpos de conocimientos que se tienen en el país sobre todo con la seguridad privada, quienes están presentes en los ámbitos donde las investigaciones de burnout en el mundo han tendido su auge.

9. Análisis financiero

Tabla 41. Presupuesto

RUBRO	TIEMPO	DESCRIPCION DE GASTOS	COSTO	TOTAL
Equipo de Investigación	4 MESES	Gastos de movilidad	\$ 100.000	\$ 200.000
	1 VEZ	Publicidad	\$ 50.000	\$ 50.000
	3 MESES	Servicio móvil	\$ 54.000	\$ 162.000
Materiales		Papel bond 2 resmas	\$ 10.000	\$ 20.000
		Impresiones	\$ 50.000	\$ 50.000
	2 MESES	Servicio de internet	\$ 200.000	\$ 400.000
Asesorías	2 VECES	Servicio de asesorías	\$ 100.000	\$ 200.000
Nº de Horas de los investigadores	560 días	Investigación	\$ 300.000	\$1.800.000
Adicionales		Otros gastos	\$ 100.000	\$ 100.000
COSTO TOTAL				\$ 2.982.000

Fuente: Elaboración propia

Para la realización del presupuesto se tuvo en cuenta los gastos administrativos, materiales y herramientas utilizados durante la ejecución de la investigación. Cabe resaltar que, gran parte del estudio se realizó de forma magnética evitando gastos en papelería.

Algunos gastos se relacionan al transporte, ya que para el desarrollo de actividades específicas como en la interacción con el personal directivo, era necesario realizar reuniones e investigaciones a fondo.

Otros servicios como el uso de internet y servicio móvil son establecidos en el presupuesto, siendo estos una herramienta clave para la ejecución del estudio.

10. Conclusión

Para la población examinada en función de las tres dimensiones del síndrome de burnout se encontró que existe una tendencia a presentar bajos niveles de Cansancio emocional, así mismo para la variable Realización personal se obtuvieron puntajes donde más del 90% de la población de estudio evidenció efectos bajos o nulos de esta dimensión, lo que sugiere que los distintos grupos examinados no se perciben a sí mismos como incompetentes, poco eficaces o realizan infravaloración de su rol profesional. Tales resultados pueden deberse a la utilización de estrategias como resiliencia o de afrontamiento desde Lazarus, R., y Folkman, S. (1984), lo cual requiere ser más investigado.

Un hallazgo importante se presentó con la dimensión Despersonalización, mostrando asociaciones significativas con las variables sociodemográficas (Edad, Estado Civil, Cargo, Años en la organización y Sector) y sin asociación significativa para (Género). Tales observaciones permiten inferir que en la población operativa de Servisión de Colombia presenta tendencia marcada a niveles medios de despersonalización, lo cual también sugiere que los sujetos examinados pueden

poner en marcha conductas vinculadas a esta dimensión del Burnout como parte de una respuesta adaptativa de autoconservación ante las altas demandas emocionales que implica atender clientes, en síntesis este parece un mecanismo preferido por los sujetos de estudio para mitigar, eliminar o reducir los efectos nocivos del desgaste emocional en la interacción trabajador-cliente. Adicionalmente se encontró que en función de los años de servicio en la organización existe una aparente preminencia a padecer despersonalización si el trabajador lleva más de 5 años en la organización, seguido de quienes tienen menos de un año desempeñando labores de cara al cliente. Finalmente, los resultados evidenciaron que los vigilantes, operadores de medios y supervisores son mayoritariamente propensos a presentar niveles medios de despersonalización, para el Sector y Género no se hallaron resultados concluyentes.

Cabe resaltar que, una persona que presenta despersonalización cree que la sociedad que lo rodea en el ámbito laboral es la culpable de sus sentimientos negativos y frustraciones; algunas características de esta dimensión se demuestran con la falta de empatía, la falta de relaciones personales, baja productividad, falta de auto estima e irritación.

11. Bibliografía

2014_COP_Evaluacion_CESQT.pdf. (s. f.). Recuperado 4 de julio de 2021, de

https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014_COP_Evaluacion_CESQT.pdf

Agudelo, Y. V. (2016). Síndrome de quemarse por el trabajo y factores de riesgo psicosociales extralaborales en guardas de seguridad del sector portuario de Buenaventura 2016.

Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 6(2), 47-57. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2016.4907>

- Bektas, C., & Peresadko, G. (2013). Frame of Workplace Guidance How to Overcome Burnout Syndrome: A Model Suggestion. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 879-884.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.666>
- Beltrán Garzón, A. A. (2020). Prevalencia del Síndrome de Burnout en los guardas de seguridad de una universidad privada en Bogotá, Colombia, 2020 [MasterThesis, Universidad del Rosario]. En *Reponame:Repositorio Institucional EdocUR*.
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/30715>
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*, 36, 28-41. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004>
- Bouza, E., Gil-Monte, P. R., Palomo, E., Bouza, E., Cortell-Alcocer, M., Del Rosario, G., Gil-Monte, P. R., González, J., Gracia, D., Martínez Moreno, A., Melero Moreno, C., Molero García, J. M., Montilla, P., Palomo, E., Peñacoba, E., Rodríguez Créixems, M., Rodríguez de la Pinta, M. L., Romero Agüit, S., Sartorius, N., & Soriano, J. B. (2020). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Revista Clínica Española*, 220(6), 359-363.
<https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.02.002>
- Castillo Ramírez, S. (2001). El Síndrome de «Burn Out» o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Catsicaris, D. C., Eymann, A., Cacchiarelli, N., & Usandivaras, L. I. (s. f.). *La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout). Un modelo de prevención en la formación médica*. 5.
- Çavuş, Ö. gör dr M. F., Gök, Ö. gör T., & Kurtay, Y. doç dr F. (2007). TÜKENMİŞLİK: MESLEK YÜKSEKOKULU AKADEMİK PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 97-108.

- Cosa, O. B. (2013). Síndrome de burnout y su relación con el estado de salud mental en un grupo de trabajadores de seguridad privada. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 20-24.
- Cruz, D. M., & Puentes Suárez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281.
<https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Delgadillo, Á., & Javier, O. (2007). *Factores antecedentes del síndrome de burnout y el nivel de estrés sociolaboral en un grupo de guardas de seguridad privada*.
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/7217>
- Dorman, J. (2003). Testing a model for teacher burnout. *Australian Journal of Educational and Developmental Psychology*, 35-47.
- Erazo, P. (2019). *SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MANIZALES-COLOMBIA*. <https://doi.org/10.22383/ri.v18i32.114>
- Ferreira, B., Maharaj, S., Simpson, A., Nassif, N., & Lal, S. (2020). The metabolic role of depression and burnout in nurses. *Translational Metabolic Syndrome Research*, 3, 9-11.
<https://doi.org/10.1016/j.tmsr.2020.03.002>
- Gil Monte Pedro. (s. f.). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout)_una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar..pdf*. Pdfcoffee.Com. Recuperado 18 de abril de 2021, de <https://pdfcoffee.com/el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-burnoutuna-enfermedad-laboral-en-la-sociedad-del-bienestarpdf-pdf-free.html>
- Gil-Monte, P. R. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del «Maslach Burnout Inventory» (MBI). *Olivares Faúndez, Víctor E. Gil Monte, Pedro Rafael 2009 Análisis de las*

principales fortalezas y debilidades del «Maslach Burnout Inventory» (MBI). Ciencia & Trabajo 11 31 160 167. <https://roderic.uv.es/handle/10550/77530>

Gil-Monte, P. R., & Marucco, M. A. (2008). Prevalencia del «síndrome de quemarse por el trabajo» (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Revista de Saúde Pública, 42*(3), 450-456. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102008000300009>

Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M., & Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007). *Revista Española de Salud Pública, 83*(2), 215-230. <https://doi.org/10.1590/S1135-57272009000200006>

Holland, P. J., & Michael, W. B. (2012). *Holland Burnout Assessment Survey* [Data set]. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/t09246-000>

Holotescu, C. (2013). Identifying and Preventing Educators' Burnout Using a Microblogging Community. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 84*, 443-449. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.582>

Jiménez, M. (s. f.). *Incidencia del estrés laboral en los colaboradores de las instituciones financieras ecuatorianas, mediante la aplicación del cuestionario maslach burnout inventory.*

Recuperado 4 de julio de 2021, de

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1RuHt9inMjgJ:repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14908+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>

La batería para evaluar el riesgo psicosocial. (2016, marzo 28). *SafetYA®*.

<https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>

Lacuta Sapacayo, L. (2018). Adicción al trabajo y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la Empresa de Seguridad y Vigilancia Huayna SAC, Puno – 2018. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.* <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6272>

- Medina, A. A., Ramírez, B., Ariza, L. G. A., & Guerrero, N. I. R. (2020). Presencia y afectación del síndrome de burnout en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia. *Ciencia y Poder Aéreo*, 15(2), 6-17.
<https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.679>
- Medina, M. L., Medina, M. G., Gauna, N. T., Molfino, L., & Merino, L. A. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital. *Investigación en Educación Médica*, 6(23), 160-168. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.03.004>
- Monte, P. R. G. (s. f.). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. 5.
- Monte, P. R. G., & Peiró, J. M. (1999). PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y MODELOS INTERPRETATIVOS PARA EL ESTUDIO DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 15(2), 261-268.
- Orosz, A., Federspiel, A., Haisch, S., Seeher, C., Dierks, T., & Cattapan, K. (2017). A biological perspective on differences and similarities between burnout and depression. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 73, 112-122. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2016.12.005>
- Patel, S. (2018, octubre 20). *13 maneras de combatir el síndrome del «burnout»*. Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/article/268653>
- Peluso, D. T., & Peña, C. (2011). Síndrome de desgaste profesional en residentes del Hospital Universitario de Caracas. *Medicina Interna*, 27(1), Article 1.
<https://svmi.web.ve/ojs/index.php/medint/article/view/213>
- Pérez CRuz, O. (2013). Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral. *Forum Empresarial*, 17, 53-71. <https://doi.org/10.33801/fe.v17i2.3749>
- Policía Nacional de Colombia, Colombia, Montero Yaya, K. L., Cortés Olarte, G. A., Policía Nacional de Colombia, Colombia, Hernández González, Á. U., & Policía Nacional de Colombia,

Colombia. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(2).

<https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>

Quiceno, J. M., & Alpi, Y. S. V. (s. f.). *BURNOUT: "SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)"*. 10.

Ramírez, M. R. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 241.

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.1053>

Rivera, D. I., Ortega, J. A. E., Escobar, R. M. P., Bravo, S. P. Q., & Ruiz, T. F. (2013). 92.

Sinarahua Ramírez, M. S. (2017). Prevalencia de Síndrome de Burnout en personal de serenazgo municipal 2017. *Universidad Científica del Perú*.

<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/303>

Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos | Revista Logos Ciencia & Tecnología. (s. f.). Recuperado 2 de abril de 2021, de <https://revistalogos.policia.edu.co:8443/index.php/rlct/article/view/1161>

Staff, F. (2019, mayo 28). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad • Actualidad • Forbes México*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>

Vista de Presencia y afectación del síndrome de burnout en instructores de TH-67 de la Escuela de Helicópteros para las Fuerzas Armadas de Colombia | Ciencia y Poder Aéreo. (s. f.). Recuperado 2 de abril de 2021, de

<https://publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/679/955>

Yaman, B. (2010). The Effects of internal-external locus of control variables on burnout levels of teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 3976-3980.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.626>

Yaya, K. L. M., Olarte, G. A. C., & González, A. U. H. (2020). Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia &*

Tecnología, 12(2), 32-43. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>

Ortega, F. J. y Juárez, A. y Merino-Soto, C. (2020). Validez del Maslach Burnout Inventory General Survey en conductores informales del transporte urbano en México. *Revista ConCiencia EPG*, 5(2),

70- 89. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEP.G.5-2.5>

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Servisión de Colombia. Cia LTDA.

Cuestionario Anexo 2

Género:											
<input type="checkbox"/> Masculino			<input type="checkbox"/> Femenino								
Edad:											
<input type="checkbox"/> 18-25 años		<input type="checkbox"/> 26-32 años		<input type="checkbox"/> 33-40 años							
<input type="checkbox"/> 41-48 años		<input type="checkbox"/> 49-56 años		<input type="checkbox"/> de 57 años en adelante							
Ciudad de residencia:											
Estado civil:											
<input type="checkbox"/> Soltero		<input type="checkbox"/> Casado		<input type="checkbox"/> Viudo							
<input type="checkbox"/> Divorciado		<input type="checkbox"/> Unión libre		<input type="checkbox"/> Otro							
Años en la Organización:											
<input type="checkbox"/> Menos de 1 año											
<input type="checkbox"/> Entre 1 y 5 años											
<input type="checkbox"/> Entre 5 años y más											
Planteamiento de Interrogantes						Alternativas de respuestas/escala de medición					
						Nunca.					0
						Pocas veces al año o menos.					1
						Una vez al mes o menos.					2
						Unas pocas veces al mes.					3
						Una vez a la semana.					4
						Pocas veces a la semana.					5
						Todos los días					6
						0	1	2	3	4	5

1.- ¿Me siento emocionalmente agotado por las actividades laborales que realizo?							
2.- ¿Cuando termino la jornada laboral me siento vacío?							
3.- ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?							
4.- ¿Es posible entender fácilmente lo que necesitan los clientes/usuarios?							
5.- ¿Estoy tratando a algunos clientes/usuarios como si fueran objetos impersonales?							
6.- ¿Trabajar todo el día con los clientes, compañeros y público en general me agota considerablemente?							
7.- ¿Trato de solucionar efectivamente los problemas de los clientes/usuarios?							
8.- ¿Siento que el trabajo me está desgastando?							
9.- ¿Estoy influyendo positivamente en la vida de las demás personas a través de mi trabajo?							
10.- ¿Considero que me he hecho más duro con las demás personas?							
11.- ¿Considero que el trabajo me está endureciendo emocionalmente?							
12.- ¿Me siento con mucha energía en el trabajo?							
13.- ¿Me siento frustrado en el trabajo?							
14.- ¿Estoy demasiado tiempo en mi trabajo?							
15.- ¿Realmente me importa lo que les ocurra a los clientes/usuarios?							
16.- ¿Trabajar en contacto directo con los clientes/usuarios me cansa?							
17.- ¿Es posible crear con facilidad un clima agradable con los clientes/usuarios y con el personal de la institución?							

18.- ¿Me siento estimado después de haber trabajado con los clientes/usuarios y con el personal de la institución?							
19.- ¿Considero que obtengo algunas cosas valiosas en el trabajo que ejerzo?							
20.- ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?							
21.- ¿Los problemas de diferente índole que se generan en el trabajo son solucionados adecuadamente?							
22.- ¿Considero que los clientes/usuarios me culpan de alguno de sus problemas?							

ANEXO 2

EJERCICIO DE INVESTIGACIÓN SINDROME BURNOUT EN SEGURIDAD PRIVADA

FECHA: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

De acuerdo a la Resolución No. 008430 de 1993 artículos 15 y 16 (CAPITULO I de los aspectos éticos de la investigación con seres humanos) por la cual, se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación de este tipo, consideramos importante obtener el consentimiento informado de los participantes, aunque este cuestionario no implica riesgo alguno.

A continuación, aparece una información que usted deberá tener en cuenta para firmar el presente consentimiento:

El objetivo de la investigación es *“Determinar el nivel del Síndrome de Burnout (SB) del personal de operativo de la organización Servisión de Colombia, por medio de la aplicación de MBI (Maslach Burnout Inventory) en el año 2021”*.

Las preguntas contenidas en el cuestionario han sido diseñadas ética y responsablemente, para no causar ningún tipo de molestia o riesgo al participante.

Se garantiza la privacidad y confidencialidad sobre las respuestas de los participantes de la investigación. Dicha información se analizará a la luz de los objetivos del estudio, en un contexto colombiano.

La participación en este estudio, no implica retribución económica, ni de ningún otro tipo.

El participante puede retirarse del estudio cuando así lo desee.

Yo, _____, identificado(a) con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, acepto mi participación en el estudio, realizada por un grupo de profesionales para la investigación.

Nombre y Firma

----- FIN DEL DOCUMENTO -----