

Propuesta para implementar una guía efectiva para mitigar el síndrome de burnout en los
frentes de trabajo de la empresa IMMAC S.AS

William Alberto Zapata Zapata

Sandra H. Socha Chacón

Universidad ECCI

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Modalidad Virtual

2021

Propuesta para implementar una guía efectiva para mitigar el síndrome de burnout en los
frentes de trabajo de la empresa IMMAC S.A.S

William Alberto Zapata Zapata

Sandra H. Socha Chacón

Tutora:

Mg. July Patricia Castiblanco Aldana

Universidad ECCI

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y Salud En El Trabajo

Modalidad Virtual

2021

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de nuestros pasos dados; a nuestras familias por ser los guías y apoyo en el sendero que llamamos vida; a nuestros docentes y tutores por entregarnos sus conocimientos y así fortalecer nuestro proyecto de vida.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:	11
Planteamiento del problema	12
Justificación	14
Marco referencial.....	16
Marco teórico	16
Cultura organizacional.....	17
Clima organizacional.....	18
Que son los riesgos psicosociales según SST.....	19
El estrés y el burnout	21
Estado del arte.....	25
Antecedentes Nacionales.....	26
Antecedentes internacionales	35

Conclusión de revisión de antecedentes.....	40
Marco legal.....	42
Consideraciones Éticas	46
Metodología:.....	48
Instrumentos.....	48
Operacionalización de las variables	50
Resultados.....	51
Resultados de las dimensiones del síndrome de burnout.....	51
Tabla 1	52
Tabla 2	55
Análisis de la tabla 2.....	57
Gráfica 1.....	59
Plan estratégico y/o de intervención para la mitigación mitigar el síndrome de burnout en los frentes de trabajo de la empresa IMMAC S.AS	60
Propuesta de mejoramiento.....	60
Objetivo	60
Justificación	60
Tabla 3 Plan de mejoramiento	61

Conclusiones.....	68
Anexos	71
Anexo 1. Contexto de la empresa	71
Anexo 2. Presentación de la empresa	73
Anexo 3. Clasificación de peligros	76
Anexo 4. Valoración de riesgos	77
Anexo 5: Test Cuestionario Maslash	79
Anexo 6: Consentimiento Informado.....	84
Referencias bibliográficas	86

Resumen

Esta investigación relaciona la situación pandémica del periodo 2020 -2021 en el mundo con los empleados de los frentes de trabajo de la empresa IMMAC S.A.S y el nivel de estrés laboral que estos presentaron, se han tenido como referencia los resultados obtenidos en la medición del nivel de incidencia del síndrome de burnout, el grado de burnout y el valor porcentual de las preguntas de las tres dimensiones que este presenta. A su vez describe la relación existente entre los factores estresantes, la organización como contexto y el síndrome de burnout como respuesta al estrés laboral. Para determinar el nivel se aplicó el instrumento de medición MBI Maslach Burnout Inventory, además de un cuestionario en el que se solicitan datos de tipo sociodemográfico a un grupo de empleados de los frentes de trabajo de IMMAC S.A.S. El método de investigación es un diseño cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Los principales resultados obtenidos en las sub escalas arrojan que la mayoría de los empleados (algo más del 60 %) presenta valores altos y medios de cansancio emocional, un grupo menor (cerca al 30 %) presenta valores de despersonalización y un solo algunos puntuaron por debajo del valor de referencia en realización personal. Los factores estresantes identificados según las manifestaciones referidas son variables propias del síndrome de burnout, lo que reafirma la relación que existe entre estos, permitiendo que se establezca una guía con estrategias de gestión para reducir las situaciones generadoras de estrés laboral y la prevención y disminución del síndrome de burnout.

Abstract

This research relates the pandemic situation of the 2020-2021 period in the world with the employees of the work fronts of the IMMAC SAS company and the level of work stress that they presented, the results obtained in the measurement of the level have been taken as a reference. incidence of burnout syndrome, the degree of burnout and the percentage value of the questions of the three dimensions that it presents. In turn, it describes the relationship between stressors, organization as a context, and burnout syndrome as a response to work stress. To determine the level, the MBI Maslach Burnout Inventory and the SOFI measurement instrument were applied, as well as a questionnaire in which sociodemographic data are requested from a group of employees from the work fronts of IMMAC S.A.S. The research method is a cross-sectional descriptive quantitative design. The main results obtained in the subscales show that the majority of the employees (slightly more than 60%) present high and medium values of emotional fatigue, a smaller group (close to 30%) present depersonalization values and only a few scored for below the reference value in personal fulfillment. The stressors identified according to the aforementioned manifestations are variables inherent to the burnout syndrome, which reaffirms the relationship between them, allows a guide to be established with management strategies to reduce situations that generate work stress and the prevention and reduction of Burnout syndrome.

Introducción

Las organizaciones buscan implementar ciertos cambios hacia la mejora para el desarrollo de sus procesos y esto generalmente genera traumas, resistencias y una variedad de situaciones con la posibilidad de ser estresantes para los trabajadores, afectando drásticamente el ser y hacer del personal, así como la comunidad laboral, alterando el desarrollo humano desde lo personal, familiar. y aspectos organizativos. La presencia de estos estresores durante mucho tiempo se convierte en estrés crónico, también llamado síndrome de burnout, en el que el trabajador presenta agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia sí mismo y hacia los demás y un sentimiento de inadecuación hacia su desempeño afectando el calidad y productividad del trabajo.

En este proyecto investigativo nuestro equipo de trabajo ha notado como dentro de la empresa IMMAC y en su equipo de contratistas ha ocurrido el fenómeno de la deserción o abandono laboral, así como las dificultades comunicativas dentro de los frentes de trabajo, quienes desempeñan su labor en las calles. Nuestro equipo de trabajo ha contemplado el periodo 2020-2021 para hacer de los resultados a obtener contemporáneos y cercanos a la realidad social influenciada por la prevalencia de la pandemia ocasionada por el COVID 19. Tomando en cuenta lo anterior, se ha postulado como hipótesis la aparición en los frentes de trabajo del síndrome del burnout, el cual es una situación que se manifiesta de manera individual y cuyos signos y síntomas pueden no ser evidenciados en el individuo durante un

largo tiempo. La detección temprana del Burnout en los funcionarios que trabajan en los frentes de obra de una empresa de pavimentación de Chía (IMMAC) beneficiaría a la organización puesto que de acuerdo a los resultados se podrán implementar estrategias de intervención con el fin de evitar problemas laborales a futuro, además de mantener las actividades que han favorecido a la población diagnosticada.

Línea De Investigación:

Seguridad y salud en el trabajo, sublinea: Salud, Ambiente y Trabajo

Palabras Clave:

Salud laboral - riesgos psicosociales - síndrome de burnout - estrés laboral – estresores (positivos y negativos)

Objetivos

Objetivo General:

Analizar en qué medida se ha presentado el síndrome de burnout en los frentes de trabajo de la empresa IMMAC en tiempos de la pandemia 2020-2021.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los estresores principales que se presentan en los obreros de los frentes de trabajo de la empresa IMMAC
2. Relacionar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los obreros de los frentes de trabajo de la empresa IMMAC
3. Generar una guía sustentada en los principios de SST que mitigue la aparición y mitigue los efectos del burnout en la empresa IMMAC

Planteamiento del problema

Dado que la ocupación laboral es uno de los pilares fundamentales en la vida de las personas, cualquier medida que se adopte para paliar los posibles efectos negativos que se generan en torno a las actividades laborales, debe ser acogida tanto por el trabajador como por la organización o empresa. Por otro lado, se sabe que la modernidad y el ritmo acelerado que impone en diversos contextos personales y sociales, generan estresores y enfermedades como el estrés crónico en el ser humano.

Las empresas tienen un componente social debido a la presencia de personas que trabaja para ella y en pro de ella. Sin embargo, la no aceptación de este componente social conlleva la aparición de una serie de riesgos psicosociales, que generan consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores. Estos factores de riesgo están en el origen de errores humanos presentes en los accidentes de trabajo. Por tanto, un trabajador o trabajadora que se encuentre bajo factores de riesgo psicosocial tiene más riesgo de sufrir o provocar accidentes.

El desarrollo del presente trabajo pretende recopilar información, sobre los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa IMMAC que pertenecen a los frentes de obra en el campo de la pavimentación y asfaltado de calles. Entre los factores ambientales se ha observado que los trabajadores del sector construcción, son los que presentan mayores prevalencias de burnout. Además, se han hallado diferencias en la intensidad del síndrome de burnout entre las distintas profesiones y actividades en este sector. Por supuesto, hay variabilidad según

contextos sociales, culturales, económicos entre otros. Respecto a los factores individuales relacionados con presencia de burnout se han estudiado diversos rasgos de la personalidad, el optimismo, la afectividad, o la autoestima.

Actualmente las nuevas organizaciones tienen en cuenta los factores psicosociales, ya que se han reducido las demandas físicas y, al incrementarse la complejidad del ambiente laboral, han aumentado a su vez las demandas psicosociales. Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud.

Justificación

El estrés en el trabajo es un asunto complejo y con muchas aristas; cuando se mide, se confunde con salud psicológica, ansiedad y satisfacción laboral. De esta manera, la presencia de estrés es capaz de afectar drásticamente el ser y el hacer personal, así como la comunidad laboral, alterando el desarrollo humano desde lo personal, familiar y organizacional (Salgado & Mejía, 2008).

Según el Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014 por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales en Colombia considera los factores de riesgo ocupacional psicosocial como generadores de diversas patologías que afectan el equilibrio psicológico del individuo y el desarrollo de la gestión humana en las organizaciones, todo esto se hace necesario para la comprensión de las características organizacionales nocivas para la salud de los trabajadores, enfatizando en los factores de riesgo Intralaborales y Extralaborales, y darle solución a los problemas de salud mental que se vienen suscitando en los trabajadores.

El interés de evaluar los factores de riesgo ocupacional psicosocial se ha orientado a partir del decreto 2646 de 2008 por el cual se determinan las disposiciones generales que identifican el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional y/o laboral, esto ha conllevado a que las entidades de trabajo se enfaticen en buscar alternativas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y así evitar el malestar que se pudiese presentar en el colectivo laboral. Por tal motivo, la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta

preventiva e indispensable para la minimización de los factores de riesgo psicosocial en las instituciones, permitiendo, así como estrategia de mejoramiento el diseño y la planificación a futuro de acciones pertinentes para promover el bienestar psicológico y social de los trabajadores en las organizaciones.

Marco referencial

Marco teórico

IMMAC S.A.S es una organización y como tal tiene unos objetivos estratégicos expresados en la misión y la visión institucional. Contempla un sistema o un modelo de gestión que busca la calidad permanente, con una cultura organizacional que la hace diferente de otras instituciones con funciones similares. Esta empresa promueve una cultura organizacional que trasciende a sus empleados directos y contratistas, que en ocasiones se ven enfrentados a situaciones difíciles de afrontar y pueden llevarlos a padecer de alguna enfermedad de origen laboral, desde lo físico hasta lo mental. De este modo este trabajo investigativo se encargara de identificar y promover una guía que de una luz en relación a los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa, así pues, según el Comité Mixto de Organización Internacional del Trabajo OIT – Organización Mundial de la Salud OMS (1984) establece que los factores de riesgo psicosociales son “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su vivencia de la cultura organizacional y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Cultura organizacional

La cultura organizacional es determinante para lograr mejores niveles de desempeño. La definición más difundida de cultura organizacional es la propuesta por Schein (2004) citado por Arriola, Salas y Bernabé (2011) “la cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende conforme resuelve problemas de adaptación externa e integración interna, que funcionan suficientemente bien para ser considerados válidos y, por tanto, ser enseñados a nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas.”

Estos supuestos se pueden entender como reglas que regulan el actuar de los miembros de la organización. Estas reglas se hacen evidentes en el caso de una empresa legalmente constituida en instrumentos como los reglamentos, normas de procedimientos, protocolos, acuerdos, entre otros.

Generalmente estas reglas generan unas pautas de conducta, direccionan un comportamiento que les proporciona a los miembros de la organización una identidad y un sentido de pertenencia, convirtiéndose en un factor determinante en el mejoramiento del desempeño, no solo por el logro de resultados sino también con, el compromiso y la calidad del trabajo. Por eso es importante identificar los componentes de la cultura organizacional

(patrones de conducta, prácticas laborales, creencias, clima psicosocial, lenguaje, rituales, valores, ambiente físico, comunicación, normas y hábitos) con la intención de propiciar condiciones que favorezcan conductas, actitudes y comportamientos que generen un clima o un ambiente adecuado para el logro de los objetivos.

Clima organizacional

De acuerdo a lo anterior la cultura organizacional es determinada por los miembros de la organización, convirtiéndose en un factor relevante en el comportamiento que estos asumen, potenciando aspectos primordiales como son la productividad, la eficacia y la calidad. Por lo tanto, el clima organizacional tiene una incidencia muy importante en esta cultura que se adopta, porque esta influye sobre los sentimientos, las emociones y las actitudes del personal determinante este ambiente.

Según Segredo (2009) el clima organizacional es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada. Convirtiéndose en un factor que facilita o dificulta el aumento o la disminución de la productividad.

También García (2007), manifiesta que el clima organizacional es el “conjunto de percepciones globales que las personas tienen sobre su medio interno de trabajo, por lo tanto, se considera como el resultado de la interacción de los motivos internos de las personas, los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en

dicha interacción. También, manifiesta que está integrado por las características propias de la organización, que la definen y la diferencian de las otras organizaciones”.

Se puede decir que este clima organizacional parte de la interacción de las personas que hacen parte de la institución y que esta se da dependiendo de las experiencias individuales y grupales y del nivel de satisfacción que se tiene, lo que determina el grado de compromiso y la imagen. Para algunos autores que retoman los modelos de la teoría organizacional refieren que la cultura y el clima organizacional son variables claves para propiciar la aparición del síndrome de burnout.

Que son los riesgos psicosociales según SST

Actualmente, existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores de riesgo psicosocial y como riesgos psicosociales. Suelen ser utilizados indistintamente y no existe una diferenciación académica habitual y clara entre ellos, sin embargo, pueden notarse aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones involucradas. El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente tiene su origen en el último cuarto del siglo pasado. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de comprender, ya que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos.” Las primeras listas de riesgos psicosociales son extensas y

abarcen un gran número de aspectos: sobrecarga de trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, desigualdad salarial, falta de estabilidad laboral, problemas de relación laboral y trabajo por turnos.

A partir de entonces, el concepto de factores psicosociales ocupacionales y factores organizacionales ocupacionales se asocian y tienden a intercambiarse, tal como consta en la tercera edición de la Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ambos expresan la importancia de los factores sociales en el comportamiento y la salud de los trabajadores, tanto positiva como negativamente.

Desafortunadamente, de hecho, se ha puesto mucho más énfasis en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que, en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener repercusiones tanto negativas como positivas.

La perspectiva legal, que puede resultar obvia, parece centrarse en la prevención del daño, en la obligación de no causar daño a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber abordado tanto las repercusiones negativas como las positivas. . Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales en el trabajo hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables.

En este sentido, parece que deberían diferenciarse los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional,

a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto, factores que como tales pueden ser positivos o negativos. , las segundas son predictivas, se refieren a condiciones organizacionales cuando tienen probabilidad de tener efectos nocivos para la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como desencadenantes del estrés y el estrés laboral.

El estrés y el burnout

El estrés es una de las patologías que se presentan con más frecuencia en contextos laborales, según Quiceno & Vinaccia, (2007) sobre todo cuando existe un desequilibrio entre las demandas generadas en estos y las capacidades de los trabajadores para afrontar dichas demandas. De esta manera, una exposición constante y continua ante situaciones estresantes, puede detonar el estrés laboral crónico o burnout, el cual posee características interpersonales y emocionales, deteriorando el desarrollo normal del ser humano en todas sus dimensiones.

Al teorizar el burnout, se debe recurrir a Freundeberger (1974) y Maslach (1976) quienes fueron los primeros en introducir el término Burnout, asociando este al desgaste profesional de los trabajadores del área de servicios, debido a la excesiva demanda de recursos o energía que estos necesitan para poder cumplir con los requerimientos de su trabajo. En intento por definir el Síndrome de Burnout se diría que es un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad

laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía (Maslach, 2009, p.68). Estos autores, en épocas diferentes teorizaron sobre el Síndrome de Burnout, luego de leer a Freundeberger, Maslach categorizó este síndrome en cuatro niveles; los cuales son **Leve**: Caracterizado por quejas vagas, cansancio y dificultad para levantarse en la mañana, **Moderado**: que se manifiesta con cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo frente a lo que se realiza, **Grave**: caracterizado por entecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión y abuso de alcohol o drogas y **Extremo** manifestado por aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y hasta el suicidio.

En la teoría de Maslach se menciona que existen tres síntomas que conforman el síndrome de Burnout, estos son:

Según esta teoría el agotamiento emocional es aquella sensación de que ya no hay nada que ofrecer psicológicamente a los demás, caracterizados por una disminución y pérdida de los recursos emocionales. Hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se producen a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los beneficiarios de su trabajo y entre ellos. Se entiende también la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Por otro lado, se menciona la despersonalización, que en la teoría de Maslach se define como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con las que

se trabaja y hacia los receptores del servicio prestado. Puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo.

Finalmente, en el test de Maslach se menciona la baja realización personal que indica que la percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. Conlleva la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas. La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente

Estos síntomas pueden ser medidos con el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual consta de 22 ítems. Se valora cada ítem del cuestionario con una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem durante el último año. Esta escala de frecuencia tiene 7 grados que van de 0 («Nunca») a 6 («Todos los días»).

En Colombia, la normatividad vigente ha dado un paso importante en establecer principios para la detección y mitigación de los riesgos psicosociales, en el caso de esta investigación se toma la Resolución 2646 de 2008 es 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. En esta resolución, se menciona un instrumento necesario en cuanto a la detección de riesgos psicosociales, esta es la batería de riesgo psicosocial, que según indica la ley es un instrumento de medición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo que evalúa los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales. La aplicación de esta batería de riesgo psicosocial es de obligatorio cumplimiento para todas las empresas a nivel nacional y el incumplimiento a lo establecido en la resolución 2646 de 2008 le acarrearán sanciones según lo dispuesto en el literal a) y c) del art. 91 del decreto 1295 de 1994, modificado por la Ley 1562 de 2012 art. 13.

Estado del arte

En este apartado se hace una revisión de la tesis y trabajos de grado presentados entre los años 2015 a 2021 sobre el Síndrome de Burnout. Se trata de determinar qué impacto tiene éste en los trabajadores de una empresa de asfaltado de calles (especialmente durante la pandemia actual). En este estado del arte se ha tomado como criterio de búsqueda que sean investigaciones a nivel posgradual, que sean actuales (2015 en adelante) y que estén relacionadas con SG – SST. Se consultaron fuentes de información como bases de datos: Scopus, EBSCO, Dialnet, ScienceDirect, SciELO; así como el buscador Google académico. La estrategia de búsqueda fue a través de palabras clave, en español e inglés (burnout, agotamiento emocional, síndrome del trabajador quemado, work stress, condiciones mentales en la pandemia). Se encontraron más de 15 citas bibliográficas de las cuales se hará una breve reseña mencionando su título, el lugar donde se desarrolló, quien investigó, bajo qué metodología y que resultados se obtuvieron.

Antecedentes Nacionales

En el contexto nacional se han encontrado los siguientes:

Título: Asociación Entre El Comportamiento De Los Factores De Riesgo Psicosocial, El Nivel De Estrés Y Los Factores Protectores De Los Empleados De Las Tiendas De Una Empresa Colombiana De Retail

Este trabajo de grado de maestría fue presentado por Luz Adriana Sánchez Marín y Sandra Marina Sánchez Marín en la ciudad de Medellín, universidad EAFIT en el año 2016. Se realizó la investigación de tipo cuantitativo, censal y se llevó cabo con un enfoque de diseño transversal, utilizaron los cuestionarios de la batería propuesta y avalada por el Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia (Ministerio de la Protección social, 2010) y para el análisis de los factores protectores utilizaron dos encuestas tipo Likert digitalizadas y tabuladas por el software de PSICOL V6 .02 desarrollado por la empresa Psicol S.A.S, una fue la “Hardiness Scale” versión de Torres, Idier 2011, El instrumento evaluó las características de personalidad resistente, las cuales han mostrado ampliamente que actúan como factores moderadores entre el estrés y la salud y la otra fue el Cuestionario de estrategias de afrontamiento de Moos: Para evaluar el nivel de Afrontamiento se utilizó la versión del cuestionario Estrategias de Afrontamiento de Moos, El instrumento permitió identificar tres tipos de afrontamiento; afrontamiento cognitivo, afrontamiento comportamental y afrontamiento evitativo. Como resultado de esta investigación se

determinó que este grupo de empleados de una empresa de retail presentan una alta exposición a condiciones de riesgos psicosociales de magnitud considerable y demás con variables lesivas, además que el efecto en los mecanismos de respuesta de estrés es muy alto y que la compañía no contaba con los procesos o acciones necesarias para mitigar dicha situación.

Título: Prevalencia del Síndrome de Burnout en los guardas de seguridad de una universidad privada en Bogotá, Colombia, 2020

Este trabajo de grado de maestría para optar a Magíster en Salud Ocupacional y Ambiental fue presentado por Álvaro Antonio Beltrán Garzón, en diciembre del año 2020 en la Universidad del Rosario de la Ciudad de Bogotá. Respecto a los metodológicos este es un estudio descriptivo de corte transversal en el que participó una muestra de 300 guardas de seguridad de la universidad mencionada (Universidad del Rosario) quienes se desempeñan en diferentes modalidades del servicio. Se incluyeron variables demográficas y laborales, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en su versión validada en Colombia para detectar los casos de Burnout.

Se halló una prevalencia de síndrome Burnout del 65,3% es decir en un rango medio alto, las variables que mostraron asociación estadísticamente significativa con mayor proporción en hombres; además una menor proporción del síndrome en trabajadores que no

tienen personas a cargo; también, hay mayor prevalencia de Burnout en quienes tienen contratos superiores a un año. Finalmente, que cuanto, a mayor experiencia laboral en esta ocupación, mayor la prevalencia del síndrome. Como conclusión, este candidato a magister resalto la importancia de la prevención del síndrome de Burnout en una población altamente expuesta a demandas emocionales derivadas de los usuarios del servicio, así como su inclusión dentro del sistema de vigilancia epidemiológica de factores psicosociales.

Título: Protección para la prevención y control del acoso laboral como factor de riesgo psicosocial en las diferentes modalidades de contratación en Colombia.

Este trabajo de grado para optar por el título de magister en administración de negocios toca el tema de los riesgos psicosociales desde el punto de vista administrativo. Este trabajo investigativo fue aprobado en marzo de 2018 en ciudad de Panamá en la universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.

El objetivo inicial de esta investigación fue el de establecer la relación entre el marco normativo laboral en Colombia y la prevención del acoso del acoso laboral como un factor de riesgo psicosocial. El diseño metodológico se basa en una revisión bibliográfica descriptiva y cualitativa donde este autor tomo trabajos de nivel especialización, maestría y doctorado para hacer una monografía y dar respuesta a su tesis enunciada acá través del objetivo principal. Como conclusión, este candidato a magister informa que los trabajos

encontrados definieron o concluyeron que la normatividad en Colombia no es lo suficientemente rígida, es decir son pocas y débiles para hacer que este riesgo psicosocial (el acoso laboral) sea evidenciado y eliminado de las organizaciones.

Título: Identificación de factores de Riesgo Psicosociales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, de la ciudad de Valledupar

Este trabajo de grado para optar por el título de especialistas en SST fue presentado por Álvaro Andrade, Brisa Salamanca & Yennifer Ascanio. En marzo 2017 en la Fundación Universitaria del Área Andina. El objetivo principal de esta investigación consideraba el identificar los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, vinculados en la vigencia de 2016. La investigación es de carácter no experimental y se realizó bajo un diseño transversal correlacional, debido a que se pretendía la cuantificación y medición de las variables a trabajar para calcular el índice de correlación en ellas, seguidamente determinar el grado de relación y posible influencia entre las variables. La población objeto de investigación y programa de prevención fue en su totalidad trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo con la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.

Usaron una batería de riesgo psicosocial validada para Colombia, y como hallazgos se encontró una correlación directa entre el riesgo intralaboral y extralaboral, frente al nivel

de estrés a nivel general, lo cual permite identificar, que existe un alto nivel de probabilidad de dificultad en el desarrollo organizacional, y el balance vida – trabajo relacionado con el nivel de estrés que manejan los trabajadores como consecuencia de la poca estructura administrativa (recursos humanos) en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.

Título: síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivo adulto y neonatal de una clínica privada de la ciudad de Medellín

Este trabajo de investigación fue realizado por Luz Adriana Arias Gómez y Carolina Noreña Muñoz en el año 2015 en la etapa final de su especialización en SST en la Universidad CES de Medellín, el objetivo general planteaba el describir las dimensiones del síndrome de Burnout, con el fin de detectar su posible aparición en el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivo adulto y neonatal de una clínica privada de la ciudad de Medellín, a través de la aplicación del cuestionario “Maslash Burnout Inventory” para hacer un plan de mejora en seguridad y salud en el trabajo. Esta investigación es de tipo semicuantitativo según sus autoras, y el tipo de estudio El tipo de estudio que se utilizó en la elaboración del proyecto fue descriptivo ya que se describe cuantas personas tienen indicadores clínicos del Síndrome de Burnout en la muestra, sin pretender indicar como se relacionan las variables medidas. Como conclusión de esta investigación, se acordó que las organizaciones tienen el reto de evolucionar para facilitar la promoción de la salud y estilos

de vida y trabajo saludables, orientar a sus colaboradores en el autocuidado de la salud, prevenir las enfermedades, el ausentismo, el bajo rendimiento y el presentismo laboral.

Título: Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años

Este trabajo investigativo fue llevado a cabo por Nelson Mauricio Gálvez Gómez, Omar Gómez Villanueva, Luz Adriana Guzmán Cañas Y Laura Cristina Ortiz Pérez en el año 2015 en la Universidad CES de Medellín para optar por el título de Especialistas en Salud ocupacional. El objetivo de esta investigación era el de Identificar desde las fuentes secundarias de información los factores de riesgo psicosocial intralaboral relacionados con el Síndrome de Burnout en docentes de colegios oficiales y privados en Colombia y otros países de Hispanoamérica. Para lograr su objetivo este grupo de futuros especialistas se dio a la tarea de búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas y electrónicas y consulta a expertos, así como en bases de datos indexadas nacionales e internacionales de los últimos 10 años. No encuadraron su investigación dentro de algún paradigma o metodología, pero puede verse que es una revisión documental para desarrollar una monografía. Tuvieron algunos criterios para su desarrollo:

1. Publicaciones en idioma español
2. Estudios publicados entre 2004- 2014
3. Las publicaciones deben ser de estudios realizados en docentes

Colombianos e Hispanoamericanos

4. Las publicaciones deben estar indexadas

Como conclusión hallaron que, Una determinada carga de trabajo podría parecer imposible de resistir, si la situación laboral le ofrece al trabajador poco control y nada de apoyo social y que una manera de crear un poco de control y, posiblemente, algo de apoyo social es involucrar a los trabajadores en el diseño del trabajo y la elaboración de las políticas en todas sus etapas, de esta manera se pueden encontrar soluciones que cubran las necesidades de las personas que desempeñan el trabajo, además de las necesidades del empleador.

Título: Conductas sedentarias y Síndrome de Burnout en docentes de Bogotá, Colombia.

Este trabajo de grado para optar por el título de magister en actividad física y salud fue presentado en el año 2018 por Lina María Gómez Pardo en el Colegio Mayor Nuestra Señora Del Rosario tuvo como objetivo establecer la prevalencia de la conducta sedentaria y su asociación con el Síndrome de Burnout en docentes escolares pertenecientes a la Unión de Colegios Bilingües (UCB) de Bogotá, Colombia a través de un estudio descriptivo de

corte transversal, en una población de 402 profesores de cinco colegios pertenecientes a la UCB.

Para lograr su objetivo se usaron el cuestionario el “Behavior Sedentary Behavior” y el nivel de Burnout con el instrumento “Maslash Burnout Inventory”. La autora manifiesta que, como conclusión principal, el sedentarismo puede ser un factor de riesgo para la presencia de Burnout en mujeres, y está relacionado con la sección del colegio en la que enseña. También, se concluyó que, en los docentes escolares de la UCB de Bogotá, la prevalencia del Síndrome de Burnout, al igual que la del sedentarismo, muestran índices sobre los cuales es importante prestar atención, debido a que cada factor presenta medios y altos niveles del síndrome. En general, el 29 % de la población estudiada presenta nivel medio de Burnout y el 1,5 % nivel alto, que es casi dos veces lo referenciado en los estudios previos en la misma población.

Título: Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Ibagué, Colombia, 2014

Esta revisión documental fue realizada por Hugo Grisales Romero, Yudi Muñoz, Diana Osorio y Elena Robles, para optar por el título de especialización en epidemiología de la universidad del Tolima. El objetivo principal en esta investigación fue el de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Ibagué y su relación con variables demográficas. Desde la metodología esta investigación se llevó a cabo un estudio de corte transversal en una muestra aleatoria y representativa de 174

enfermeras y enfermeros, estratificada según si la enfermera era profesional o auxiliar, en un hospital de la ciudad de Ibagué, Colombia. Se utilizó la escala validada en Colombia del Maslach Burnout Inventory. En los resultados hallaron que había una prevalencia de Burnout en cerca del 20% de la población muestra y además que el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Además, que los profesionales de enfermería que tenían una vinculación temporal o de supernumerario, los hombres y quienes afirmaron tener más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20 %. En el análisis multivariado, los factores conjuntos que probablemente tienen mayor incidencia en la presencia del Burnout son el número de hijos y ser hombre.

Título: Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano

Este artículo ha sido seleccionado por su relación con nuestro ejercicio investigativo, fue realizado por Lilian Karina De Arco Paternina y José Andrés Castillo Hernández, de la Universidad Americana de Europa (UNADE), Colombia. En este artículo se hace una revisión de la literatura entre los años 2018 y 2020 sobre el Síndrome de Burnout. Se trata de determinar qué impacto tiene éste en los profesionales colombianos, especialmente durante la pandemia actual. En relación a la metodología, se hizo una revisión y análisis del tema seleccionado, y se dividió en dos etapas: 1) Búsqueda de literatura en bases de datos para seleccionar artículos de investigación. 2) Desarrollo de una matriz de usabilidad de revisión analítica, se seleccionaron artículos entre el 2018 al 2020, que fueran de nivel posgradual.

Como resultado de esta revisión documental los investigadores encontraron en la muestra que hay una gran variedad de conceptos en relación con los distintos intereses de las investigaciones sobre el tema, ya que aun cuando están fundamentadas en el síndrome de burnout y sus dimensiones, sus propósitos abarcan temas diferentes como: burnout en el ámbito académico, evolución del burnout en América Latina, burnout en estudiantes universitarios, diferencias entre burnout y otras enfermedades mentales.

Antecedentes internacionales

Título: Niveles de burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región Metropolitana.

Esta tesis fue presentada por Rodrigo De la Fuente Mundaca para optar por el título de magister en la Universidad Metropolitana De Ciencias De La Educación de Santiago de Chile en el año marzo de 2017 con el objetivo de describir los niveles de Burnout y la existencia de relaciones de estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la región Metropolitana de Santiago de Chile. Desde el aspecto metodológico, esta tesis utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Las variables de identificación de los docentes participantes en la investigación fueron: género, edad, estado civil, número de hijos, años de servicio en la docencia, nivel de enseñanza donde imparte docencia, asignatura donde imparte docencia,

modalidad de enseñanza en la que se desempeña, tipo de horario contratado, número de horas contratadas y tipo de contrato. Usaron el Maslach inventory como herramienta para la medición de Burnout.

Dentro de las conclusiones a las cuales llegó esta investigación, primero se pudo constatar que la mayor parte de la muestra posee un nivel bajo de agotamiento emocional. También que los profesores que tienen un nivel alto en esta dimensión se configuran como el segundo mayor porcentaje siendo los que poseen un nivel medio la menor parte del total de la muestra.

Título: prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del servicio de salud de Andaluz, España.

Esta es una tesis doctoral, presentada por la ahora doctora en psicología Nora Suleiman Martos en el año 2020 para la universidad de Granada en España. En esta tesis una de las principales cuestiones que se plantean es que, algunos profesionales sanitarios sufren en mayor medida esta alteración, desarrollando el síndrome con diferentes manifestaciones y secuencias temporales, por ello deben existir otras variables vinculadas como las de tipo personal o psicológico. Así pues, se pretende estudiar la influencia que ejercen las variables de tipo sociodemográfico, laboral y psicológico, sobre el síndrome de burnout en este grupo de personas (enfermeras de ginecología de este lugar).

El objetivo general era el de analizar la información sobre la prevalencia, niveles y factores de riesgo teóricos de burnout, comparando la analogía y reproducibilidad de dichos datos en

los profesionales de enfermería que trabajan en servicios de ginecología y obstetricia en centros sanitarios de esta ciudad de España. Utilizaron como instrumento de medición la escala Maslach Burnout Inventory.

Título: Factores laborales asociados al síndrome de Burnout durante COVID-19 en personal de enfermería del Hospital Efrén Jurado López, Guayaquil, 2020

Este trabajo de grado para optar por el título de Magister en gestión de servicios de salud fue presentado por Brenda Lorena Gastiaburo Morán, en la Universidad Cesar Vallejo de Perú, como lo dice el título de esta investigación, el año fue el 2020, durante la pandemia global causada por el Covid-19. Para darle respuesta a su tesis sobre los factores laborales que predisponen el síndrome del Burnout, se utilizó la siguiente metodología, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance correlacional. Las variables de estudio fueron factores laborales y síndrome de Burnout. La muestra fue censal y compuesta por el total poblacional. Se consideró a 50 trabajadores enfermeros y enfermeras además de auxiliares del Hospital Efrén Jurado López que laboraban en junio y julio de 2020. Como herramienta se usó el Maslach Burnout Inventory. Como conclusión o como resultado, la investigadora afirma que sí existe una asociación entre los factores laborales y el síndrome de Burnout considerada moderada – fuerte. El fenómeno estudiado arrojó que, a mayor índice porcentual de factores laborales, mayor índice porcentual de síndrome de burnout.

Título: Clima laboral y burnout en los trabajadores de la empresa Sodexo de la Minera Chinalco/Carhuacoto -Oroya – 2020

Esta investigación fue presentada por Flor Soledad Cordova Vilcapoma y Gabriel Toscano Lazo, para optar por título de especialistas en Desarrollo Organizacional de la Universidad Cesar Vallejo en el año 2021. Este trabajo investigativo fue descriptivo correlacional, además de no experimental y transversal. Para evaluar el ambiente laboral de los trabajadores y obtener los datos necesarios, se utilizó el Cuestionario CL SPC., también a los trabajadores se les administró el Maslach Burnout Inventory. En los resultados obtenidos, uno de los hallazgos importantes que se ha dado, ha sido la correlación inversa entre la variable clima laboral y las dimensiones: cansancio emocional y despersonalización, también que hay una relación inversa y significativa entre las dimensiones agotamiento emocional y las dimensiones del clima laboral, excepto la dimensión de comunicación.

Título: Gestión del riesgo psico-laboral para la prevención y manejo del estrés en la empresa servicios integrales en seguridad y salud S.A.S

Este trabajo de grado para optar por el título de especialista en gerencia del talento humano, la autora es la Sra. Bibiana Catherine Vargas de la Fundación Universidad de América en el año 2020. El objetivo principal de dicha investigación es el reconocer y

diagnosticar los factores de riesgo psico-laboral en los trabajadores que laboran en la empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S., con el fin de mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas en la búsqueda de prevención de la aparición de patologías derivadas del estrés ocupacional en los trabajadores, logrando un mejor desempeño y mejorando las relaciones sociales. En la metodología, el diagnóstico se obtuvo con la participación de 4 trabajadores que hacen parte de empresa Servicios Integrales en Seguridad y Salud S.A.S. Estas personas deberían cumplir con los criterios de inclusión para evaluación de riesgo psicosocial, los cuáles son: tener mínimo seis meses en la empresa y aceptar participar de manera voluntaria en el diagnóstico. Como resultado, la investigadora identificó que los principales factores de riesgo psicosocial cuales fueron a nivel intralaboral: Demandas del trabajo (nivel de riesgo crítico) y Liderazgo y Relaciones Interpersonales (nivel de riesgo medio) y, a nivel extralaboral no se evidenciaron factores de riesgo críticos ni medios.

Título: factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda. Ecuador año 2020

Este trabajo de grado fue presentado por la aspirante a especialización en psicología industrial Jenny Aracelly Hurtado Noboa de la universidad de Ambato, Ecuador. Con el objetivo principal de analizar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el

desempeño de los trabajadores del departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

Desde la metodología este trabajo investigativo utiliza el enfoque cuali/cuantitativo es decir mixto. Del mismo modo es experimental, correlacional y descriptiva de un fenómeno vigente, la totalidad de la población es de 80 personas las cuales laboran en el cantón Ambato.

La investigadora concluyo que en la población estudiada no existe relación entre los factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral, de esta manera se acoge la hipótesis nula que anuncia que los factores de riesgos psicosociales NO influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.

Conclusión de revisión de antecedentes.

Luego de esta revisión bibliográfica y de antecedentes realizada se puede entender un poco más el fenómeno a investigar, desde el punto de vista de los riesgos psicosociales se han encontrado trabajos que involucran poco la normatividad y los principios del SG SST. Es trabajo del equipo investigador darle ese matiz, esa perspectiva, una que involucre un poco más lo concerniente al tema de seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, los frentes de trabajo en tiempo de pandemia es un tema no muy estudiado, ya que las poblaciones estudiadas en las investigaciones relacionadas con la pandemia hablan de profesionales que laboran en interiores (oficinas y demás) así que se considera pertinente estudiar el caso de

los empleados de los frentes de trabajo de una empresa de asfaltado con todo lo que ello conlleva.

Marco legal

De acuerdo con Moreno (2011) de las actividades que se realizan diariamente se desprende el concepto de riesgo laboral asociado al peligro a la hora de realizar cualquier actividad sin las herramientas necesarias en cuanto a lo físico y lo psicológico encaminado a las situaciones que generan alteración de las emociones o sentimientos, esto ha llevado a que todo lo relacionado a campo laboral sea respaldado dentro del marco jurídico colombiano, para garantizar que el trabajo sea realizado desde las condiciones de salud física y mental que generen bienestar para el trabajador.

De esta manera, desde la Resolución 2646 de 2008 y la resolución 2404 de 2019, estipulan normas de intervención y protocolos de la batería de evaluación para los factores de Riesgo Psicosocial, con el fin de proteger y defender los derechos de cada trabajador y garantizar el estado físico y mental del mismo, del mismo modo las resoluciones 652 y 1356 de 2012 han permitido que haya un órgano de vigilancia más que necesario y son los CCL, mejorando así el ejercicio laboral de los trabajadores colombianos.

A continuación, se hará un breve repaso por la normatividad existente en Colombia en relación a los riesgos psicosociales, se ha optado por hacerlo en orden cronológico ascendente desde el año 2006.

Ley 1010 de 2006

Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Esta ley se encargó de tipificar estas conductas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, se pueden encontrar seis principales en las que incurre una persona y que se pueden señalar de acoso en el trabajo: maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad.

Resolución 2646 de 2008

Teniendo en cuenta que Burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores en algunas empresas u organizaciones, el ministerio de la protección de Colombia, creó la resolución 002646 del 2008, 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 por el estrés ocupacional” (Ministerio de la protección social. 2008).

Resolución 652 de 2012

Estableció la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral (CCL) en entidades públicas y privadas, además de dictar otras disposiciones. Esta resolución dicta que el CCL se encargará de las quejas relacionadas con el trabajo, la

revisión de casos específicos, la implementación de planes para mejorar las relaciones entre las partes afectadas (incluido el seguimiento de los mismos), y del desarrollo de medidas preventivas y correctivas para promover un medio ambiente sano de trabajo.

Resolución 1356 de 2012

Conformación Comité de Convivencia Laboral. Descripción: Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Este documento es de tipo Resoluciones y pertenece a Normatividad del Marco Legal de la Entidad. La principal diferencia con la resolución 652 de 2012 es que esta amplía el plazo máximo para que todas las entidades (públicas y privadas) conformen el CCL evitando así alguna multa por este motivo.

Decreto 1477 de 2014

Mediante el cual se establece la nueva tabla de enfermedades laborales, que evidencia cinco factores de riesgo ocupacional: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos.

Decreto 1072 de 2015

Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo, que compila la legislación en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, se realiza el presente procedimiento para la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este decreto constituye un ejercicio de compilación de reglamentaciones preexistentes, los considerandos de los decretos fuente se entienden incorporados a su texto, aunque no se transcriban, para lo cual en cada artículo se indica el origen del mismo.

Resolución 2404 de 2019

Habla sobre los nuevos instrumentos para la medición del riesgo psicosocial tanto específicos como generales, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y su frecuencia de aplicación. Además de guías adicionales de análisis para riesgo psicosocial y custodia de instrumentos.

Consideraciones Éticas

Se solicitó autorización por escrito al gerente de IMMAC S.A.S para aplicar el instrumento a cada uno de los empleados de frentes de obra, además se entregó por escrito a cada empleado de los frentes de trabajo un consentimiento informado en la cual se explicaba el propósito del estudio, así como la garantía del anonimato y la confidencialidad. Finalmente, se adquirió el compromiso de hacer entrega de los resultados de la investigación a las directivas de la institución.

Desde los aspectos éticos se contemplan las siguientes normas

De acuerdo con los principios establecidos en la Declaración de Helsinki 2008 de la Asociación Médica Mundial, de las Pautas Éticas Internacionales para la Investigación Biomédica en Seres Humanos preparadas por el Consejo de Organizaciones Internacionales de Ciencias Médicas (CIOMS) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) 2002, y las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud de la Resolución 008430 del 04 de Octubre de 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia. Por tal motivo se tendrá en cuenta los siguientes principios:

1. **Respeto y Autonomía:** La participación en la investigación será voluntaria. El participante tendrá la oportunidad de negarse en cualquier momento de la investigación.
2. **Beneficencia – No Maleficencia:** Esta investigación se clasificó como estudio "riesgo

mínimo", de la Resolución 008430 del 04 de octubre de 1993 del Ministerio de Salud de la República de Colombia.

3. Justicia: En ningún momento se discriminará a ninguna persona por razones de raza, sexo o creencias religiosas. Ninguna persona involucrada en el estudio, recibirá beneficios sociales, políticos, económicos o laborales, como pago por su participación.
4. Confidencialidad: La información se mantendrá bajo estricta confidencialidad y sólo estará disponible para el investigador. Los resultados del estudio se publicarán, pero en ningún caso se utilizará el nombre o cualquier otra información que pueda identificar personalmente a cualquier participante.

Metodología:

De acuerdo a la orientación o finalidad nuestro proyecto de investigación estará bajo el paradigma cuantitativo porque interpretará una variedad de concepciones de acuerdo a un cuadro interpretativo. Además, porque se utilizará para la recolección de datos estadísticos y así establecer con exactitud los resultados, además ofrece control de variables, favorece la comparación entre estudios similares y proporciona la posibilidad de generalizar los datos. De acuerdo al nivel o profundidad de investigación es correlacional - descriptiva, debido a caracterizar las variables del síndrome de burnout, el desempeño laboral y el rol del especialista en SG SST. La unidad de análisis está constituida por el trabajador de la empresa, ellos serán nuestra población.

Instrumentos

Para este apartado se usará el cuestionario Maslach de 1986 en su versión adaptada al español ya que es el instrumento más utilizado en todo el mundo en relación a estrés laboral (burnout). Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa.

La validación de este instrumento en Colombia fue realizada por la Universidad de Antioquia (Restrepo N., Ayala G., Colorado Vargas G., Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005, donde se obtuvo una consistencia interna de 0,62 para agotamiento emocional, 0,72 para despersonalización y 0,76 para realización personal. El instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) es un cuestionario que consta de 22 preguntas con escala tipo Likert, con siete (7) posibles respuestas cuyas alternativas van del cero (0) al seis (6), los cuales corresponden a: (0) nunca, (1) pocas veces al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes o menos, (4) una vez a la semana, (5) pocas veces a la semana y (6) todos los días.

Las puntuaciones se califican con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así:

Escala	Ítem	Baja	Media	Alta
Cansancio emocional CE	1,2,3,6,8,13,14,16,20	< 18	19 - 27	> 27
Despersonalización DP	5, 10, 11, 15, 22.	< 6	6 - 9	> 9
Baja Realización personal RP	4, 7, 9, 12, 17,18, 19, 21.	> 40	34 - 39	< 33

Fuente: Maslach, C; Jackson, S; Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory

Operacionalización de las variables

En este apartado se evalúan variables sociodemográficas, además de las variables propias del instrumento. Las variables sociodemográficas se incluyeron en este estudio como un elemento importante en el momento de contextualizar el directivo y profundizar en algunos resultados obtenidos con la aplicación del MBI.

Resultados

Resultados de las dimensiones del síndrome de burnout

La tabla 1 muestra los niveles individuales de cada una de las dimensiones en el total del personal directivo. En la primera columna aparecen ubicados cada uno de los empleados enumerados del 1 al 15, en la segunda columna se muestra el valor alcanzado en la dimensión de cansancio emocional, en la tercera el valor obtenido en la dimensión de despersonalización y en la cuarta casilla el valor obtenido en la dimensión de realización personal. Al final se establecen los niveles individuales que permite identificar a los empleados de los frentes de trabajo que se encuentran afectados por el síndrome de burnout, o están en riesgo de padecerlos. Según el instrumento cada dimensión tiene unas preguntas a las cuales se les asigna un puntaje de 0 a 6 donde (0) nunca, (1) pocas veces al año o menos, (2) una vez al mes o menos, (3) unas pocas veces al mes o menos, (4) una vez a la semana, (5) pocas veces a la semana y (6) todos los días.

En la dimensión de agotamiento emocional la puntuación máxima es de 54, lo que significa que cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por la persona.

En la despersonalización la puntuación máxima es de 30 y también guarda proporción directa con la intensidad del Burnout: cuanto mayor es la puntuación, mayor es la despersonalización

En la dimensión de la realización personal la puntuación máxima es de 48 y cuanto mayores la puntuación en esta escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuaciones inversamente proporcional al grado de Burnout, es decir, a menor puntuación más afectada está la persona.

Altas puntuaciones en las dos primeras dimensiones y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno y la presencia de bajas puntuaciones en las subescalas de Agotamiento Emocional y de Despersonalización, y de altas puntuaciones en la de logros, son indicativas de un bajo grado de Burnout” (De las Cuevas, González de Rivera, 1997, p. 6).

Tabla 1 Niveles individuales del síndrome de burnout

Empleado	Cansancio emocional (CE)	Despersonalización (D)	Realización personal (RP)	Niveles individuales		
				CE	D	RP
1	3	1	4	Bajo	Bajo	Bajo
2	19	7	3	Medio	Med	Med

			7	io	io
3	34	12	3	Alto	Alto Med
			7		io
4	41	2	3	Alto	Bajo Alto
			2		
5	27	9	4	Medio	Med Bajo
			5		io
6	28	0	3	Alto	Bajo Med
			9		io
7	12	1	4	Bajo	Bajo Bajo
			3		
8	17	2	3	Bajo	Bajo Alto
			1		
9	16	11	4	Bajo	Alto Bajo
			0		
10	28	2	4	Alto	Bajo Bajo
			5		
11	37	9	2	Alto	Med Alto
			4		io
12	8	7	4	Bajo	Med Bajo
			2		io
13	33	4	4	Alto	Bajo Bajo
			3		

14	28	8	4	Alto	Med	Bajo
			0		io	
15	28	0	4	Alto	Bajo	Bajo
			4			

Los resultados individuales muestran que no existe correlación entre las tres dimensiones, cuando se dice que altas puntuaciones en las dos primeras y bajas en la tercera permitendiagnosticar el trastorno, o en el caso contrario que plantea que bajo en las dos primeras y alta en la tercera, indican bajo grado de burnout, desde estas condiciones ninguno de los empleados de los frentes de trabajo cumplen con estos postulados, esto motivo al autor el realizar la interpretación de los datos desde cada una de las dimensiones, dado los comportamientos de riesgo encontrados.

Tabla 2 Puntajes promedios obtenidos en la dimensión agotamiento emocional entre los encuestados

	ITEM	Nunca	una o varias veces al año	Una vez al	Algunas veces al año	Una vez a la	Algunas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	25,0 %	20,8 %		20,8%	8,3 %	16,7%	8,3 %
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	4,2 %	8,3%		4,2%	4,2 %	54,2%	25,0 %
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	12,5 %	20,8 %	4,2 %	16,7%	25,0 %	16,7%	4,2 %
6	Siento que trabajar	41,7	29,2		20,8%	4,2	4,2%	

	todo el día con la gente me cansa	%	%		%			
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	16,7 %	29,2 %	4,2 %	16,7% %	4,2 %	20,8% %	8,3 %
13	Me siento frustrado en mi trabajo	37,5 %	16,7 %	12, 5%	8,3% %	8,3 %	4,2% %	12,5 %
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4,0 %	17,0 %		21,0% %	17,0 %	33,0% %	8,0 %
16	Siento que trabajar en contacto directo con el personal me cansa	58,3 %	29,2 %		8,3% %	4,2 %		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	17,0 %	8,0% %	13, 0%	29,0% %	17,0 %	8,0% %	8,0 %

Análisis de la tabla 2

Como se observa en la tabla, una vez aplicada la escala de burnout se encontró que, para los encuestados, el 60% de ellos algunas veces a la semana se sienten agotado en el trabajo y el 30% todos los días, lo cual quiere decir que, de los 15 empleados, 9 presentan cansancio al terminar la jornada, cifras que tienen relación con la expuesta por el 30% que responde a que algunas veces a la semana sienten que están demasiado tiempo en el trabajo. Este sería uno de los motivos que sustenta el nivel alto y medio de cansancio emocional que presentan los funcionarios y que se podría estar dando por exceso de trabajo, aspecto que según los estudios relacionados con el tema es un estresor del entorno organizacional que da lugar al desarrollo del síndrome, tal como lo dice Martínez (2010) “los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica” .

Por otro lado, las preguntas de mayor puntuación en la dimensión de cansancio emocional que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, están relacionadas con la labor desempeñada como empleados de los frentes de trabajo y el tiempo que le dedican a la misma, esto reafirma que el nivel alto de cansancio se puede estar provocando por el agotamiento físico que se genera por las largas jornadas requeridas para el desarrollo de las funciones propias del cargo, convirtiéndose en factores estresantes. Según Sherman & Bohlander (1999) las principales causas del stress son las cargas de trabajo, presiones excesivas, despidos y estructuración de las organizaciones

algunos de estos factores se presentan en la institución educativa objeto de estudio lo que podría ser el origen de este cansancio.

Gráfica 1 Preguntas de mayores puntuaciones en cada una de las dimensiones.



P= pregunta

Plan estratégico y/o de intervención para la mitigación mitigar el síndrome de burnout en los frentes de trabajo de la empresa IMMAC S.AS

Propuesta de mejoramiento

En la presente propuesta se detallan los objetivos, las estrategias y actividades que se plantean para cada una de las dimensiones del síndrome de burnout estudiadas. En su desarrollo se consideran los puntos críticos identificados en el mayor número de respuestas a las preguntas formuladas. A partir de estos indicadores se relacionan los objetivos que pretenden reducir los factores estresantes como una necesidad para la mejora de la productividad.

Objetivo

Promover acciones de bienestar laboral para reducir los estresores presentes en los empleados de frente de obra de la empresa IMMAC S.A.S

Justificación

En la dimensión de agotamiento y cansancio emocional, de acuerdo a las preguntas formuladas se resalta la sobrecarga laboral y el agotamiento físico, ante las preguntas “siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo” y “Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado”, para lo cual se plantea el siguiente objetivo. Con el desarrollo de este plan se pretende fomentar unas relaciones positivas que optimice el clima organizacional e incentive un entorno con miras a que los empleados

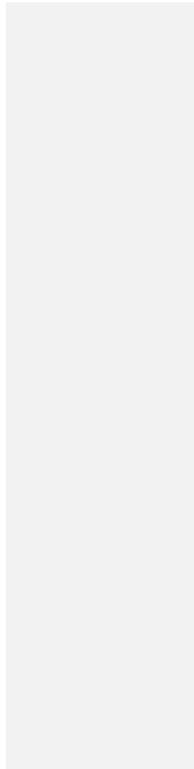
de los frentes de trabajo se adapten a los cambios que se han generado en la institución e igualmente contribuir a mejorar el clima laboral, a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación, las relaciones laborales, el trabajo en equipo y propiciar espacios para el descanso y la distracción.

En la dimensión falta de realización personal los efectos de la ausencia de apoyo social se ven reflejados por los sentimientos de éxitos o fracaso profesional. Disponer de un buen grupo de apoyo dentro del entorno laboral permite manejar mejor las situaciones conflictivas, permite compartir experiencias, y diferentes puntos de vista sobre situaciones concretas, mejorar y obtener nuevas habilidades observando a los demás compañeros, aumentar el conocimiento y la formación y prevenir de situaciones de estrés tras el reconocimiento por parte de los compañeros de los riesgos psicosociales. También permite la obtención de apoyo emocional, comprensión, desahogo y refuerzo positivo tras el trabajo bien hecho.

Tabla 3 Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan la dimensión de agotamiento o cansancio emocional y realización personal.

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Agotamiento o cansancio	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	Fomentar en los equipos de trabajo una metodología dinámica basada en la ejecución de tareas eficientes, menos agobiantes y enriquecedoras para cada uno.	Desarrollar actividad grupales	Desarrollar una actividad lúdica semanal, que incentive el trabajo en equipo. * Realizar talleres de trabajo en equipo, charlas motivacionales, manejo del estrés y crecimiento personal.	Área de recursos humanos Área de recurso humano	15 minutos antes del inicio de la sección de trabajo Los talleres se deben realizar al Inicio de cada proyecto u obra

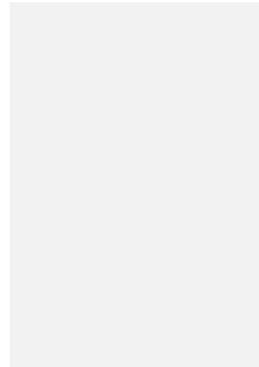
emocional	Generar un clima agradable para que logren un trabajo en equipo efectivo.	Crear y mejorar los canales de comunicación para brindar un clima de confianza, objetividad y calidad en el rendimiento y desempeño.	Hacer uso del grupo de WhatsApp institucional como medio de Información para incentivar y activar la comunicación.	Encargado de SST	De manera permanente
	Generar un clima agradable para que logren un trabajo en equipo efectivo.	Generar espacios de integración que cuenten con ambientes favorecedores para la solución de conflictos y la consecución de clima laboral sin	Programar reuniones fuera del espacio laboral donde se puedan hacer actividades lúdicas de integración y sana competencia.	Área de recurso humano y SST	Dos veces al año



tensiones.

Propiciar espacios físicos y tiempo libre durante la jornada laboral.

Realizar prácticas de relajación, como parar y realizar pequeños descansos a lo largo de la jornada laboral.



Área de recurso humano y SST

15 minutos diarios

	<p>Administrar el tiempo para las actividades propias de su cargo de manera efectiva beneficiando intrínsecamente al equipo.</p>	<p>Definir claramente los plazos para planear y realizar cada tarea. Definir los días y las horas en que se van a llevar a cabo las reuniones, cumpliendo a cabalidad con estas.</p>	<p>Realizar una capacitación acerca de cómo optimizar los tiempos de trabajo. Priorizar las actividades en orden de importancia</p>	<p>Área de recurso humano y SST</p>	<p>Una vez al año (al inicio)</p>
--	--	--	---	-------------------------------------	-----------------------------------

<p>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado</p>	<p>Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.</p>	<p>*Asignar roles a cada uno de los empleados del frente de obra para lograr una mayor comunicación y coordinación dentro del trabajo de equipo</p>	<p>*Permitir que cada empleado exprese de manera libre su compromiso en la realización de la actividad o tarea de acuerdo a su disponibilidad y competencia.</p>	<p>Jefe inmediato y el responsable de SST</p>	<p>Al inicio de las reuniones</p>
---	--	---	--	---	-----------------------------------

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Realización personal	No me siento estimado después dehaber trabajadocon el personal	Fomentar un ambiente de cooperación y trabajo en equipo.	Brindar apoyo emocional cuando percibimos quees necesario para el otro.	Escuchar alepleado de forma activa y empática. Realizar talleres motivacionales sobre el valor del compañerismo.	El área de recursos humanos, encargados de SST y Jefes inmediatos.	Cuando se requiera

Conclusiones

Luego de los hallazgos encontrados en la aplicación del cuestionario Maslash, se concluye que, aunque el estrés es normalmente provocado por demandas laborales excesivas y por entornos laborales de trabajo tenso, lo que ocurre cuando el modelo de trabajo es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones; las relaciones basadas en la desconfianza que provocan altas tensiones entre los miembros de una organización; la ambigüedad del rol, entendida como la falta de claridad en las tareas a realizar; recursos inadecuados, contenido del trabajo, exceso o falta de responsabilidad, falta de competencia para desarrollar el puesto ocupado, falta de autonomía, liderazgo inadecuado, mal uso de las habilidades de los trabajadores, mala delegación de responsabilidades, falta de motivación, falta de formación y desarrollo del personal, rendimiento excesivo demandas, insatisfacción laboral y clima laboral.

En cuanto al componente Despersonalización, aunque registra un porcentaje considerable en el nivel bajo, también hay un porcentaje representativo de empleados de los frentes de trabajo que está dentro de los niveles medios altos, siendo este un componente importante para el desarrollo del síndrome de Burnout. Es importante resaltar que en el medio ambiente de trabajo existen circunstancias que generan estrés representando estos detonantes en la aparición del síndrome, y que de no implementar medidas para la disminución de los estresores, sin lugar a dudas se presentará el síndrome pues los porcentajes que separan un nivel de otro son muy bajos, tomando en cuenta que

la despersonalización es definida como las aptitudes de distanciamiento y frialdad hacia las personas y especial hacia los usuarios del servicio.

En lo relacionado con el componente realización personal se observa un nivel alto de empleados de los frentes de trabajo satisfechos, pero también se identifica un grupo en un nivel de riesgo medio alto que no se sienten estimados por el personal y no sienten que en el trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada. Se considera que el factor estresante más relevante que pueden estar ocasionando la presencia de niveles medio en las tres dimensiones del grado de burnout, según las respuestas dadas es el agotamiento y el desgaste, afectando de manera significativa la dimensión de cansancio emocional, estos resultados apoyan el modelo de proceso de Leiter (1988) el cual señala que el agotamiento Emocional es una dimensión muy relevante y que daría paso o causaría a las otras dos dimensiones. De esta manera, el sentirse agotados puede ser un factor causal de la sobrecarga en el trabajo, originada por los cambios en el desarrollo de la organización entendida esta cuando se refiere que “tienen mucho trabajo que hacer, diferentes cosas que realizar o poco tiempo para entregar el trabajo asignado”, “me siento al límite de mis capacidades”, además de este se pueden evidenciar otros como “el no reconocimiento a la labor realizada, “deficientes relaciones con superiores y relaciones interpersonales en el trabajo”, siendo estos factores estresantes, que tienen origen por la labor realizada, lo que reafirma la relación que existe entre estos, con la organización como contexto y el síndrome de burnout, sustentado en el marco teórico de esta investigación.

La presencia de los factores estresores identificados en los empleados de los frentes de trabajo de IMMAC S.A.S, orientaron la formulación de estrategias de gestión para reducir las situaciones generadoras de stress laboral y la prevención y disminución del síndrome de burnout, dirigidas hacia el fortalecimiento del trabajo en equipo, la administración del tiempo, el clima laboral, la cultura de la planeación para la no improvisación y el reconocimiento a la labor como un estímulo motivacional.

Anexos

Anexo 1. Contexto de la empresa

La siguiente información es extraída de los documentos legales de la empresa IMMAC S.A.S

Misión

Construir valor de la mano con nuestros clientes, brindando desarrollos innovadores en el ámbito de ingeniería, maquinaria y materiales asfálticos apoyados en un equipo de trabajo calificado, comprometido con el mejoramiento continuo y crecimiento empresarial.

Visión

Para el 2022 posicionarnos como una de las empresas líderes del sector, incrementar nuestro portafolio de productos especializados, apoyados en el compromiso de mejoramiento continuo.

Valores y Principios

Respeto: Tendremos en cuenta la persona por encima de todo, este valor rige nuestra organización, respeto hacia nuestros clientes, accionistas, trabajadores, proveedores y sociedad en general.

Disciplina: Este valor representa como ejecutar las acciones administrativas que nos llevaran al cumplimiento de nuestras metas, logrando así la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

Compromiso: El compromiso de sus empleados y colaboradores es la clave para la puesta en marcha de nuestra estrategia empresarial, es dar todo de si encaminado a lograr un objetivo común.

Honestidad: Trabajamos con alto sentido y valor por la verdad; la honestidad es nuestra manera de ser.

Austeridad: Actuamos con sencillez, moderación y alto compromiso de cumplimiento de las normas morales.

Responsabilidad: Somos dueños de nuestros procesos, respondemos a los clientes con la más alta calidad y seriedad al ofertar.

Trabajo en equipo: Integramos los conocimientos y recursos individuales con el fin de fortalecer las decisiones en nuestra compañía.

Teorías de las 5 S

IMMAC S.A.S Aplica como principio organizacional las 5 S, lo anterior exigiendo mantener sus instalaciones en condiciones de asepsia, orden, generando así un grato ambiente de trabajo.

Seiro = Clasificación

Seiton = Organizar

Seiso = Limpieza

Seiketsu = Estandarizar

Shitsuke = Disciplina

Anexo 2. Presentación de la empresa

C.I IMMAC S.A.S. es una empresa 100% colombiana, podemos afirmar que nuestra consolidación en el gremio de la infraestructura vial se deriva del trabajo constante, basado en nuestra promesa cimentada “Construyendo valor de la mano con nuestros clientes”, brindando acompañamiento profesional diseñado a las necesidades del cliente y enmarcado en el respeto de las normas técnicas vigentes.

Nuestro nombre tiene sentido, de ello se derivan los principales centros de negocio los cuales ponemos a su disposición.

I= Ingeniería.

A la fecha hemos acompañado el diseño, rehabilitación a través de sello de fisuras, micropavimentos, producción e instalación de más de 500.000 m³ de mezclas asfálticas.

Contamos con amplio portafolio de clientes, dentro de los cuales se destacan las concesiones viales Ruta Caribe, Córdoba Sucre, Sisga, VIPSA, Covioriente, entre otros.

Con nuestro trabajo, buscamos 3 objetivos principales: satisfacción al cliente, bienestar social y crecimiento empresarial.

M= Maquinaria.

Representamos para Colombia, Centro América y España la marca Romanelli “Nuevos Conceptos, Nuevos Caminos”, revolucionarios equipos dedicados a la rehabilitación de pavimentos flexibles, nuestras ventas se logran a través del amplio conocimiento técnico especializado en microestructuras de pavimento, sello de fisuras y tratamientos superficiales, en general logramos rehabilitación de pavimentos flexibles de forma eficiente.

MA= Materiales Asfálticos.

Comercializamos productos especializados en la transformación de ligantes y mezclas bituminosas, de los más altos estándares de calidad, fabricados en diferentes partes del mundo y con tecnología de punta, tales como, Fibras de Celulosa (Italia), Polímeros (Italia), Aditivo para mezclas tibias (India), Estabilizadores de suelos (India), Promotores de adhesividad (India), Emulgentes (España), Pigmentos para mezclas asfálticas (Italia), Asfaltos acrílicos o transparentes (Italia); Estireno Butadieno Rubber (España), Visco Reductores (USA), Normalizadores de Asfalto (Antillas), entre otros.

C= Complementarios.

Hemos diseñado una línea que complementa nuestros servicios, la cual es transporte especializado de ligantes asfálticos, contamos con una moderna flota de vehículos

Isotanques que conservan la temperatura de los ligantes en un gradiente inferior a 7°C por día.

Anexo 3. Clasificación de peligros

CLASIFICACIÓN						
BIOLÓGICO	FÍSICO	QUÍMICO	PSICOSOCIAL	BIOMECÁNICO	CONDICIONES DE SEGURIDAD	FENÓMENOS NATURALES
Virus	Ruido (de impacto, intermitente, continuo)	Polvos orgánicos, inorgánicos)	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, evaluación del desempeño, manejo de cambios).	Posturas (prolongada, mantenida, forzada, anti gravitacional)	Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	Sismo
Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor)	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
Hongos	Vibración (cuerpo entero, segmentaria)	Líquidos (nieblas y rocíos)	Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).	Movimiento repetitivo	Locativo (sistemas y medios de almacenamiento) de superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencias de nivel), condiciones de orden y aseo, (caídas de objetos)	Vendaval
Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frío)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).	Manipulación de cargas.	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación
Parásitos	Presión atmosférica (normal y ajustada)	Humos metálicos, no metálicos	Interface persona –tarea (conocimientos, habilidades de relación con la demanda de la tarea, iniciativa autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización).		Accidente de tránsito.	Derrumbe
Picaduras	Radiaciones ionizantes (rayos X, gama, beta y alfa)	Material particulado	Jornada de trabajo (pausas trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos).		Públicos (robos atracos asaltos, atentados, de orden público, etc.)	Precipitaciones (lluvias, granizadas, heladas)
Mordeduras	Radiaciones no ionizantes (laser, ultravioleta, infrarroja, radiofrecuencia microondas)				Trabajo en alturas	
Fluidos excrementos	Disconfort térmico				Espacios confinados	

Anexo 4. Valoración de riesgos

NIVEL DE DEFICIENCIA (ND)

NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)

Nivel de deficiencia (ND)	Valor	Significado
Muy Alto (MA)	10	La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe.
Alto (A)	6	La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja. (Sólo uso de Señalización y/o Equipos de Protección Personal)
Medio (M)	2	La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada. (Implementación de sustitución, controles de ingeniería y/o administrativos)
Bajo (B)	No se asigna valor	La eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta. (Implementación de controles de eliminación)

Nivel de exposición (NE)	Valor	Significado
Continuada	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
Frecuente	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.
Ocasional	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.
Esporádica	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual

NIVEL DE CONSECUENCIAS (NC)

Nivel de consecuencias (NC)	Valor	Significado		
		Daños personales		Daños materiales
		Accidentes	Enfermedades	
Mortal o Catastrófico (M)	100	1 muerto o más	Patología irreversible a largo plazo (Cáncer, esterilidad...)	Destrucción total del sistema (difícil renovarlo)
Muy grave (MG)	60	Lesiones graves que pueden ser irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez)	Patología no mejorable con cese de la exposición al riesgo	Se requiere paro de proceso, Destrucción parcial del sistema (compleja y costosa la reparación)
Grave (G)	25	Lesiones con incapacidad laboral temporal	Patologías tratables	Se requiere paro de proceso para revisión y efectuar la reparación
Leve (L)	10	Pequenas lesiones que requieren primeros auxilios pero no hospitalización.	Molestias	Reparable sin necesidad de paro del proceso

INTERPRETACIÓN DEL NIVLE DE PROBABILIDAD

NIVEL DE PROBABILIDAD: Es el nivel de deficiencia (ND) por el nivel de exposición (NE):
 $NP = ND \times NE$

Interpretación del nivel de probabilidad	Valor	Significado
Muy alta (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alta (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Media (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Baja (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

		Nivel de exposición (NE)			
		4	3	2	1
Nivel de deficiencia (ND)	10	MA-40	MA-30	A-20	A-10
	6	MA-24	A-18	A-12	M-6
	2	M-8	M-6	B-4	B-2

INTERPRETACIÓN NIVEL DEL RIESGO

El nivel de riesgo (NR) está en función del nivel de probabilidad (NP) y del nivel de consecuencias (NC) y se expresa como: $NR = NP \times NC$

Interpretación del nivel del riesgo	Valor	Significado
I - Muy Alto	4000-600	Situación crítica y urgente.
II - Alto	500-150	Corregir y adoptar medidas de control inmediatas. Suspender actividades si esta por encima de 360.
III - Medio	120-40	Situación aceptable con controles específicos
IV - Bajo	20	Situación aceptable.

		Nivel de probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 400-2400	I 2000-1200	I 800-600	II 400-200
	60	I 240-1440	I 1200-600	II 480-360	II 240 III 120
	25	I 1000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20

Interpretación nivel del riesgo	Aceptabilidad del riesgo
I - Muy Alto	No aceptable
II - Alto	No Aceptable / Aceptable con control específico
III - Medio	Aceptable
IV - Bajo	Aceptable

Anexo 5: Test Cuestionario Maslash

Nota aclaratoria: Cuestionario adaptado del original con fines académicos y adjunto al consentimiento informado, los resultados de este serán confidenciales y se compartirán entre los miembros del equipo de investigación y la docente de la Universidad ECCI

CUESTIONARIO – BURNOUT

Nombre:

Edad:

Nivel de escolaridad:

Cargo en la empresa:

Tiempo en el cargo actual:

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los colegas y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia

y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Cálculo De Puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<i>Más de 26</i>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<i>Más de 9</i>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		<i>Menos de 34</i>

Valoración de Puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia

que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

Valores de referencia

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización Personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Cuestionario Burnout

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= Nunca.

1= Pocas Veces Al Año.

2= Una Vez Al Mes O Menos.

3= Unas Pocas Veces Al Mes.

4= Una Vez A La Semana.

5= Unas Pocas Veces A La Semana.

6= Todos Los Días

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis colegas o compañeros	
5	Creo que estoy tratando a algunos colegas o compañeros como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con colegas o compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colegas o compañeros	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis colegas o compañeros	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta actividad laboral	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colegas o compañeros	
16	Trabajar directamente con colegas o compañeros me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas o compañeros	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con colegas o compañeros	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	

22	Creo que los colegas o compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	
----	--	--

Anexo 6: Consentimiento Informado para el diligenciamiento de la encuesta

CONSENTIMIENTO INFORMADO

MEDICIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y/O FATIGA LABORAL (Física y Mental)

La aplicación de los siguientes cuestionarios tiene como objetivo realizar el diagnóstico de Riesgo Psicosocial y/o Fatiga, Carga y Estrés Laboral para identificar, evaluar, prevenir e intervenir los riesgos que puedan desencadenar estos factores en efectos negativos en el desempeño laboral y la salud de los trabajadores.

Esta evaluación se realizará a través de:

Cuestionario Maslach

Una vez este recopilada la información, se analizará y se dará la socialización y las medidas de control correspondientes.

En el cumplimiento de los objetivos propuestos, toda la información recopilada será sometida a reserva por parte de la empresa, conforme a lo establecido en la legislación vigente (Ley 1090 de 2006). Los expertos evaluadores garantizan el compromiso de usar la información única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Yo, _____ identificado (a) con documento No.

_____, desarrollando mis funciones en:

_____ he comprendido la metodología y el objetivo del estudio en mención

SI _____

NO _____

Luego de comprender la metodología y objetivo de estudio, diligenciaré los cuestionarios garantizando la veracidad de la información:

SI _____

NO _____

FIRMA: _____

FECHA: _____

Referencias bibliográficas

Barraza, A. (2011) Estrés, burnout y bienestar subjetivo investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos. Instituto Universitario Anglo Español, primera edición. “Evaluación de estrés laboral en directivos de una universidad privada del occidente de México: un estudio exploratorio. p108. Recuperado de http://redie.mx/librosyrevistas/libros/estres_burnout_y_bienestar_subjetivo.pdf#page=111

Buzzetii, M. (2005). Validación del Maslach burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores AG de Chile. (Tesis de pregrado) Universidad de Chile. Recuperado de: http://archivochile.com/tesis/09_tedulit/09tedulit0013.pdf

Chang, C. P., & Tseng, Y. M. (2009). An exploration of job stress among academic heads in Taiwanese universities. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 37(5), 583-589. Recuperado de <http://www.ingentaconnect.com/content/sbp/sbp/2009/00000037/00000005/art00002>

Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.

De las Cuevas, C., de Rivera, J. G., De la Fuente, J. A., Alviani, M., & Ruiz-Benítez, A. (1997). Burnout y reactividad al estrés. *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*, 10-18.

Esparza, C., Guerra, P., & Martínez, M. (1995). Determinación de los niveles del Síndrome Burnout en profesionales del área de la salud de la Quinta Región (Doctoral dissertation, Tesis Universidad Católica Valparaíso).

Escribà-Agüir, V., Artazcoz, L., & Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria*, 22(4), 300-308.

Ferrel, R. (2013). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) en docentes universitarios. *Duazary*, 7(1). Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/306/273>

García, G. 2007. Clima Organizacional: Hacia un nuevo Modelo. *Porik AN*. Recuperado de http://unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf

Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44(1), 33-40. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342002000100005&script=sci_arttext

Jiménez, J., Paredes, C. (2010). Factores que intervienen en el nivel de productividad de la empresa Dypers. (Tesis de maestría en administración), Universidad ICESI, Cali, Valle. Recuperado de: https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/5365/1/factores_intervienen_productividad.pdf

Machado, I. B., Ramos, R. E., García, M. L. L., & del Rocío Guerrero, M. G. (2010). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de una Unidad de Psiquiatría. *Enfermería neurológica*. 10(2), 81-85. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene112f.pdf>

Martínez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de http://www.ridsso.com/documentos/actividad/4510_1436211633_559ad9b150b75.pdf

Morales, G., Gallego, L. M., & Rotger, D. (2004). La incidencia y relaciones de la ansiedad y el Burnout en los profesionales de intervención en crisis y servicios sociales. Recuperado de <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/assetstore/10/34/68/1034689867111966039273>

Ramírez, L. C. B., Ortega, M. L. M., Villamizar, P. X. R., & Suarez, K. G. (2009). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 2(1), 21-30. Recuperado de: <http://ibero.metarevistas.org/index.php/ripsicologia/article/view/174>

República de Colombia. Ministerio de Salud. Decreto 2309 de 2002. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6829>

República de Colombia. Ministerio de protección social. Resolución 002646 de 2008.
Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.

República de Colombia. Congreso de Colombia. Ley 1010 de 2006. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Rosas, S. L. (2007). Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en personal de enfermería del Hospital General Pachuca (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1527/1/RI001038.pdf>

Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables.

Salgado, P. M., & Mejía, R. S. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15-36.

Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación médica superior*, 25(2), 164-177.

Sherman J, A. W., & Bohlander, G. W. (1994). Administración de los recursos humanos. In Administración de los recursos humanos (pp. 645-645).