

**Síndrome de Burnout en la población trabajadora de la empresa Aciel  
Colombia S.A.S**

**José Gabriel Torres García ID 100134575  
Andrés Guillermo Torres ID 100135816**

**Corporación Universitaria Iberoamericana  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Especialización Gerencia Seguridad y Salud en el Trabajo virtual  
Bogotá D.C septiembre 2023**

**Síndrome de Burnout en la población trabajadora de la empresa Aciel  
Colombia S.A.S**

**José Gabriel Torres García ID 100134575**

**Andrés Guillermo Torres ID 100135816**

**Docente asesor**

**Gina Yurley Fuentes Rojas**

**Corporación Universitaria Iberoamericana**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Especialización Gerencia Seguridad y Salud en el Trabajo virtual**

**Bogotá D.C septiembre 2023**

<b>Tabla de Contenido</b>	
<b>1</b>	<b>Descripción General del proyecto..... 9</b>
1.1	Problema de Investigación..... 9
1.2	Objetivos ..... 11
1.2.1	Objetivo General..... 11
1.2.2	Objetivos específicos..... 11
1.3	Justificación..... 12
<b>2</b>	<b>Marcos de referencia..... 13</b>
2.1	Marco Teórico ..... 13
2.2	Marco Conceptual..... 16
2.3	Antecedentes o Estado del Arte ..... 17
<b>3</b>	<b>Capítulo. Marco Metodológico..... 19</b>
3.1	Tipo de investigación ..... 19
3.2	Enfoque y alcance de investigación..... 19
3.3	Población y muestra..... 19
3.4	Procedimiento..... 21
3.5	Instrumentos para la recolección de datos..... 22
3.6	Técnicas para el análisis de la información ..... 24
3.7	Consideraciones éticas ..... 25
<b>4</b>	<b>Resultados y Análisis de resultados..... 26</b>
4.1	Resultados ..... 26
4.2	Discusión de resultados..... 32
<b>5</b>	<b>Anexos. .... 37</b>

<b>5.1</b>	<b>Anexo A. Consentimiento informado .....</b>	<b>37</b>
<b>5.2</b>	<b>Anexo B. Test MBI, Test Maslach Burnout Inventory .....</b>	<b>38</b>
<b>5.3</b>	<b>Anexo C. Variables Psicosocial. ....</b>	<b>42</b>

## **Índice de Anexos**

- 6.1 Anexo A. Consentimiento informado ..... Error! Bookmark not defined.**
- 6.2 Anexo B. Test MBI, Test Maslach Burnout Inventory ..... Error! Bookmark not defined.**
- 6.3 Anexo C. Variables Psicosocial. .... Error! Bookmark not defined.**

## I. Introducción

En los últimos años el síndrome de burnout se ha vuelto una inquietud creciente en los entornos laborales modernos. El estrés crónico, la presión constante y las altas expectativas pueden llevar a un agotamiento emocional y físico que afecta de forma nociva la salud y el bienestar de los empleados. En este trabajo, exploraremos el fenómeno del burnout, sus causas y consecuencias, así como algunas técnicas de prevención y manejo.

Son diversas las causas del burnout en el ámbito laboral. El trabajo en exceso, la falta de control sobre las tareas y la falta de cooperación por parte de los superiores son circunstancias que coayudan al desarrollo del síndrome. Además, la falta de estabilidad entre el trabajo y la vida diaria personal, la falta de aprobación laboral o reconocimiento, recompensa y de claridad en las expectativas laborales también pueden desencadenar el agotamiento. Las consecuencias del burnout son de alto valor tanto para los empleados como para las empresas. A nivel individual, puede manifestarse en alteraciones de la salud física y psicológica, las cuales se ven reflejadas como trastornos del sueño, ansiedad y depresión. Además, la productividad laboral y la complacencia en el trabajo se ven afectados negativamente, lo que puede llevar a un descenso de la productividad y un aumento de la deserción.

El burnout es un problema cada vez más frecuente en los entornos laborales, con consecuencias poco favorables tanto para los colaboradores como para las empresas. Sin embargo, mediante el uso de estrategias efectivas de prevención y gestión, es posible acercarse a este problema y promover entornos laborales optimizados y fructíferos. El autocuidado, la equidad entre el trabajo y la vida personal, y el amparo organizacional son pilares fundamentales en la lucha contra el burnout y en el fomento del bienestar de los empleados.

Se reúnen datos mediante la aplicación de encuestas estandarizadas para evaluar el burnout, factores individuales y organizacionales, y la satisfacción laboral. También se realizaron a

entrevistas semiestructuradas con profesionales de la salud para obtener un mayor entendimiento sobre sus experiencias y percepciones sobre el burnout.

Importancia y aplicaciones: Este estudio proporcionará información valiosa sobre los factores que contribuyen en la evolución del síndrome de burnout en profesionales de las diferentes profesiones. Los resultados podrían utilizarse para informar la implementación de intervenciones y programas de prevención del síndrome del quemado o burnout, así como para mejorar las políticas y prácticas laborales en el ámbito de la salud. Al comprender mejor este problema, se podrían diseñar estrategias más efectivas para preservar la salud y el confort de los profesionales, lo que a su vez podría tener una consecuencia positiva en la calidad del trabajo realizado

En el primer capítulo de nuestra investigación encontraremos la descripción general del proyecto, donde definimos el síndrome del quemado y explicamos las causas y consecuencias del mismo. Adicionalmente formulamos la pregunta problema en la cual se basa la investigación. También podremos encontrar los objetivos tanto generales como específicos y el por qué decidimos realizar un estudio acerca del burnout. Para el segundo capítulo podremos evidenciar toda información recolectada sobre los diferentes estudios realizados alrededor del mundo en relación con el síndrome del quemado o el burnout teniendo en cuenta también la definición de algunos términos que son vitales para el desarrollo y el entendimiento de la investigación. También se llevarán a cabo encuentros semiestructurados con profesionales de la salud para obtener una comprensión más profunda de sus experiencias y percepciones sobre el burnout.

El apartado o capítulo tres hace referencia y encontraremos información con todo lo relacionado al marco teórico, definiremos que tipo de investigación realizaremos, cual es el enfoque que le daremos y cuál será el alcance de dicha investigación, adicionalmente encontraremos datos como el tipo de población y muestra, el cuadro o cronograma de procedimiento, los instrumentos que usamos para la recolección de datos y las técnicas que

utilizamos para analizar los mismos, para finalizar este capítulo, podremos conocer cuáles fueron las consideraciones éticas tenidas en cuenta para la evolución de la investigación. En el capítulo 4 conoceremos información pertinente con los resultados y la manera en que se analizaron los resultados obtenidos. Se recolectaran datos a través de encuestas estandarizadas para evaluar el burnout, factores individuales y organizacionales, y la satisfacción laboral. El apartado 5 nos permitirá conocer las referencias bibliográficas de los artículos y documentos que nos sirvieron de apoyo y complemento en nuestra investigación. Y para finalizar el capítulo 6 nos permite conocer los diferentes anexos utilizados durante el desarrollo de la investigación.

Importancia y aplicaciones: Este estudio proporcionará información valiosa sobre los factores que actúan en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales de la empresa. Los resultados podrían utilizarse para informar la implementación de intervenciones y programas de prevención del burnout, así como para mejorar las políticas y prácticas laborales en el ámbito de la salud. Al comprender mejor este problema, se podrían diseñar estrategias más efectivas para proteger la salud y el bienestar de los profesionales, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la calidad de la atención brindada

## 1 Descripción General del proyecto

### 1.1 Problema de Investigación

El síndrome de BURNOUT con un porcentaje de 2,2% a 69,2% de prevalencia en trabajadores, es definido como la respuesta excesiva al estrés crónico ocasionado por el contexto laboral, el cual tendría consecuencias de carácter individual en las personas que desarrollen dicha patología, sin embargo, también podría presentarse afectación en relación a los aspectos organizacionales y sociales de la institución, lo que podría generar múltiples consecuencias en relación al ambiente laboral (quintero 2014).

Es importante tener en cuenta que el burnout es un fenómeno complejo y que sus causas y consecuencias pueden variar en cada individuo ya que es un estado de cansancio físico, mental y emocional que se produce como consecuencia de un estrés prolongado relacionado con el trabajo. Tiene diversas causas y consecuencias que pueden variar de una persona a otra alguna de las más comunes son:

**Sobrecarga laboral:** La acumulación excesiva de tareas, responsabilidades y plazos ajustados puede generar un sentimiento de agobio constante.

**Falta de control y autonomía:** La falta de capacidad para tomar decisiones o influir en el trabajo puede llevar a la sensación de impotencia y frustración.

**Desequilibrio entre trabajo y vida personal:** La falta de tiempo para actividades personales, sociales y de descanso puede contribuir al desgaste emocional.

**Ambiente laboral poco saludable:** Una cultura organizacional tóxica, falta de respaldo por parte de los superiores, conflictos interpersonales y falta de reconocimiento

Adicional se puede evidenciar algunas de sus consecuencias más comunes como:  
**agotamiento físico y emocional:** La persona experimenta una sensación constante de cansancio y falta de energía, tanto física como mental, **Problemas de salud:** El burnout puede

corresponder a problemas de salud física y mental, como alteraciones en el sueño, ansiedad, depresión, dolores de cabeza y problemas gastrointestinales; disminución del rendimiento laboral: La fatiga y la falta de motivación afectan negativamente el desempeño en el trabajo; problemas interpersonales: El agotamiento puede afectar las relaciones con los compañeros de trabajo, amigos y familiares, causando aislamiento y pérdida de interés y apatía: La persona puede perder el entusiasmo y la pasión por su trabajo, lo que a su vez puede llevar a la desmotivación y la falta de compromiso.

Acíel Colombia es una empresa dedicada a ofrecer a empresas y a los actores del sector de la salud la ayuda necesaria para poder desarrollar cada uno de sus objetivos y propósitos mediante la prestación de servicios como consultoría, gestión, de asesoría y outsourcing, los cuales están basados en soluciones de muy alta calidad y competencia, los cuales permiten a nuestros clientes cumplir las metas organizacionales propuestas y de esta manera contribuir al SGSS en nuestro país. La población a estudiar son el total de los empleados registrados en el área de talento humano al momento en que se inicien las aplicaciones de las encuestas.

En la empresa Acíel Colombia se ha observado un crecimiento en niveles de estrés en un aproximado del 30%, teniendo como resultado la disminución en talento humano asociado a renuncias, abandono de los puestos de trabajo, incumplimiento de metas corporativas asignadas y afecciones psicológicas que desarrollan a los empleados, adicional a las causas y efectos más cotidianos que se puede evidenciar anteriormente se decide crear este proyecto.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la sintomatología que presentan los trabajadores que permite evidenciar que está presentando el síndrome de burnout.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar los factores de riesgo que promueven la presencia de sintomatología asociada al síndrome de burnout, que permita sugerir estrategias para la reducción de los síntomas y mejorar las condiciones de vida laboral de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia S.A.S

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Caracterizar a la población trabajadora por medio de la ficha sociodemográfica de la batería de riesgo psicosocial.

Identificar la presencia de las dimensiones agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Diseñar una estrategia de prevención del síndrome de burnout que permita a la población trabajadora presente conocer métodos y estrategias para disminuir los niveles de burnout.

### 1.3 Justificación

Teniendo en cuenta que el clima laboral se determina por la apreciación que tienen los empleados a sobre algunos de los elementos y el entorno que los rodean, se desea realizar un estudio acerca del nivel de estrés que manejan los empleados de la empresa ACIEL COLOMBIA S.A.S, La cual pretende identificar si existe un crecimiento significativo del estrés o síndrome de Burnout en los trabajadores.

Para prevenir y gestionar el burnout, es crucial implementar estrategias efectivas tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual, es importante fomentar el autocuidado y la gestión del estrés, incluyendo actividades como ejercicio regular, tiempo de calidad con amigos y familiares, y prácticas de relajación como la meditación. También es fundamental definir límites claros entre lo laboral y la vida personal, y buscar apoyo psicológico cuando sea necesario.

El término "burnout" fue usado por primera vez en los años 70 por el psicólogo Herbert Freudenberger, quien lo describió como un estado de cansancio físico y mental ocasionado por el estrés crónico en el trabajo. Desde entonces, numerosos estudios han demostrado que el burnout no afecta únicamente la salud individual, sino que también tiene implicaciones significativas en la productividad y el rendimiento laboral (Quintero 2020).

A nivel organizacional, es esencial fomentar una cultura de bienestar y equidad entre el trabajo y la vida personal. Esto implica fomentar la flexibilidad laboral, proporcionar recursos y apoyo adecuados, y reconocer y premiar los logros de los colaboradores. Además, es importante fomentar la comunicación abierta y transparente, permitiendo que los empleados expresen sus inquietudes y proporcionando canales para resolver problemas y conflictos laborales.

## 2 Marcos de referencia

### 2.1 Marco Teórico

Para mediados del siglo xx, se vuelve factible o visible la posibilidad de una nueva teoría basada en un síndrome que se enfoca en el estar quemado laboralmente, o mejor llamado burnout, dicho crecimiento se da debido a múltiples cambios a niveles económico, culturales y sociales presentados durante la primera mitad del siglo xx (Salanova y Llorens, 2008; Schaufeli et al., 2009), el cual se considera realmente patológico a inicios de los años 70, cuando los estudios de hebert freudenbergnos permitieron evidenciar múltiples síntomas en algunos empleados que ejercían labores que les obligara a tener contacto con terceras personas o que desempeñaban labores de servicio, educación, sanidad, agentes de policía, etc. Debido a que la practica o desarrollo de estas profesiones generan perdida de energía y consideran que algunas situaciones menosprecian su labor (Schaufeli et al., 2009).

Freudenberger toma una expresión utilizada, también, para explicar las consecuencias del consumo por tiempos prolongados de sustancias tóxicas de ilegales, esto es, Burnout", lo cual se traduce al castellano como el equivalente a "estar quemando", "agotado" o "desconectado" (Carlin y Garcés de los Fayos 2010).

El Burnout es causado por eventos de estrés en el entorno laboral que, permiten ver un "problema real en la sociedad" (Maslach, 2003), y que según los estudios iniciales sugieren que en los resultados se evidenciaban situaciones reales sobre la disminución de energía en el trabajo (Muheim, 2013).

Desde inicios de la década de los 80, se elabora un cuestionario para medir y conocer el desgaste al que estaban expuestos los colaboradores que se desempeñan en cargos donde requieren interactuar con otras personas, siendo allí donde se puede evidenciar el agotamiento emocional, y el desinterés, adicionalmente define al síndrome del quemado como tema de relevancia en situaciones que generan estrés en el trabajo a medida que transcurre el tiempo,

teniendo también como apoyo un cuestionario creado tiempo después para otro tipo de profesionales, en los cuales también se evidenciaban los mismos síntomas de agotamiento (cárdenas 2020).

Luego de múltiples investigaciones, estudios y de experimentos en diferentes campos, lograron determinar que síndrome del quemado, no estaba relacionado únicamente a empleados que se desempeñan en atención a terceras personas, o profesiones de apoyo como lo son médicos, psicológicos o maestros, sino que se presentan en una larga lista de ocupaciones que originan a nuevas investigaciones, de aquí parte la idea organizacional y de psicología. En este límite, el vocablo Burnout se entendió que debe estar vinculado con elementos laborales como la complacencia en el trabajo, el Compromiso con la empresa, el Absentismo y las situaciones estresantes en temas laborales (Maslach y Schaufeli, 1993).

En la medición del Burnout, el instrumento para la medición se encuentra en el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach et al., 1996). Sin embargo, Halbesleben y Demerouti (2005) proponen que dicho instrumento presenta algunos limitantes gracias a debilidades notorias en su elaboración (Kristensen et al., 2005) que, en último momento, imposibilita su consolidación absoluta (Olivares Faúndez y Gil-Monte, 2009), debido a esto, se le recomienda tener en cuenta diferentes tipos de evaluación, la cual se desarrolle con novedosos métodos.

La revelación del síndrome del quemado se caracteriza por el detrimento cognitivo (disminución del entusiasmo por el trabajo) y de las emociones (agotamiento psicológico), adicionalmente por posturas y comportamiento de desinterés, los cuales pueden generar daños a la entidad y al individuo, por ello Freudenberguer (1974) considera dicha condición como una sensación de cansancio, contrariedad y falta de interés provocado o derivado por exigencias adicionales de voluntad, vigor, y potencia espiritual del empleado. Simultáneamente, Edelwich y Brodsky (1980) plantean la disminución progresiva del idealismo, energía y motivación en los

profesionales de ayuda como resultado de las malas condiciones laborales. Por lo que los afectados desarrollan las siguientes cuatro fases:

1. alegría, distinguido por energía desbordante.
2. Estancamiento, el empleado no puede alcanzar sus deseos laborales.
3. incapacidad, se caracteriza por problemas físicos, conductuales y de emociones.
4. desinterés, el sujeto genera mecanismos con los cuales se defiende ante los

sentimientos que le generan frustración.

## 2.2 Marco Conceptual

Síndrome: la palabra síndrome se define como el grupo de síntomas y de signos que, gracias a sus características e identidad, nos proporciona una visión general o global: síndrome de fiebre, cardíaco, digestivo, etc.; pero también es definido como un «grupo de síntomas y de signos que persisten en un tiempo y definen un estado de dificultad determinado (extremera 2019)

Agotamiento emocional: Se define como la pérdida de energía, sensación de agotamiento emocional y de desgaste físico, que pueden estar o no asociados a una sensación de desilusión y fracaso (Barreto 2021)

Estrés laboral: El estrés laboral lo han definido mediante el paso del tiempo como la consecuencia de la aparición de factores psicosociales que generen riesgo, o como situación de alta probabilidad de perjudicar de forma significativa la salud de los trabajadores y por ende afectara el funcionamiento de una empresa a medio o largo plazo (Osorio 2017)

### 2.3 Antecedentes o Estado del Arte

El Burnout es una manifestación de agotamiento profesional, ocasionado por el desgaste mental, emocional y físico en las personas que desempeñan diferentes cargos en una empresa, el cual se expresa como resultado de los factores de riesgo psicosocial repetitivos en el trabajo; dicho síndrome se evidencia con mayor continuidad en los empleados que pasan grandes jornadas de tiempo con clientes o con usuarios debido a los servicios que prestan las organizaciones para las cuales trabajan y como consecuencia, estas situaciones generan en el trabajador estrés y desgaste laboral (Patlán, J., 2013).

En China, Wang et al. (2020) observaron que los empleados del sector salud manifestaban estar poco satisfechos en relación a sus prestaciones laborales (95,12%), también se logró evaluar el ambiente en el que laboran (49,65%) y las gestiones de administración de la organización (47,98%). y disminución del logro personal (38.74) (Wang,2020)

Según González León en su estudio sobre el estrés laboral, temor a perderse algo y síndrome burnout en el personal administrativo de Tenerife permite observar que “a mayor estrés en el trabajo, mayor agotamiento” se afirma la idea, tal y como la han descrito anteriormente. Esto se presenta gracias a que la relación entre los términos es de gran valor y a que las situaciones de estrés en el trabajo predicen el burnout, esto se ha demostrado tras realizar el coeficiente de correlación de Pearson y el análisis de regresión lineal (León, 2021).

Para Vera Escorza en su estudio de síndrome del quemado logra determinar que hay una relación estrecha entre las diferentes variables presentadas en las jornadas laborales, cabe resaltar que dicho estudio se realizó en épocas de covid 19 y los resultados pueden estar directamente relacionados con situaciones post confinamiento (vera, 2022).

según Gonzáles observaron y concluyeron que como resultado primordial se obtuvieron respuestas positivas de esta relación, lo que nos permite entender que sí hay un vínculo inverso de

las variables síndrome del quemado y la satisfacción en cuanto al trabajo de los profesionales de sector de administración de Lima Centro (Gonzales, 2022).

Márquez evidenció en su estudio que existe una relación realmente relacionada con un valor  $p < 0,05$  ( $p = 0,040$ ) a la resolución del Síndrome del quemado en la gestión de administración en los trabajadores pertenecientes al área administrativa de un municipio del sur del Perú en un periodo comprendido del año 2022 (Márquez, 2022).

Flores y Gómez encontraron como primordiales resultados a través del instrumento rs, la existencia de una relación media o altamente indirecta entre las variables de estudio ( $r_s = -.234$ ). En referencia a los descriptivos, se evidencio que ambos sexos tuvieron un nivel superior de agotamiento a nivel general (Flórez, 2021).

Gaviria y colaboradores identificaron que los empleados que desempeñaron jornadas superiores a las 8 horas diarias, arrojaron como resultado niveles de cansancio emocional comprendido en un nivel moderado y alto, los cuales se encuentran en el 48% de los trabajadores, y se da como consecuencia de su larga jornada laboral (Gaviria, 2022).

Vázquez y compañía encontraron como resultados que se presenta una relación directa comprendida en el Síndrome del quemado y los diferentes estilos socio-emocionales con un ( $p < 0,01$ ) y un valor ( $r = 0,315$ ), con los estilos de aproximación a la tarea con un ( $p < 0,05$ ) y un valor ( $r = 0,236$ ), con los estilos de evitación con un ( $p < 0,01$ ) y un valor ( $r = 0,277$ ) (Vázquez, 2020).

Olortegui y compañía encontraron que Los hallazgos que permitieron evidenciar la existencia de una relación estrecha entre la gestión administrativa y el síndrome de burnout, determinado por un  $Rho = 0.502$  y un  $p$  valor =  $0.029$ , el cual permito observar una correlación positiva moderada, evidenciando que es necesario establecer procesos que permitan mantener una fluida y constante comunicación entre los trabajadores o contratistas con el fin de gestionar la carga laboral y disminuir la carga laboral (Olortegui, 2022).

### **3 Capítulo. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Para cumplir con los objetivos propuestos se realizará un estudio desde el paradigma interpretativo, el cual resulta eficaz para evaluar el nivel de agotamiento emocional o burnout en los trabajadores vinculados a la empresa Aciel Colombia, no involucra un seguimiento y está proyectado para evaluar mediante en las encuestas de las características de interés. Según Shuster La investigación, más que aportar comentarios de carácter causal, intenta interpretar y conocer la conducta humana desde los significados e intenciones de los individuos que intervienen en la escena laboral (Shuster 2016).

#### **3.2 Enfoque y alcance de investigación**

El tipo de enfoque que se tiene para la investigación será un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo, estos enfoques se caracterizan por que usan recolección de los datos sin realizar una medición numérica para descubrir o para afirmar una o varias preguntas de investigación lo cual puede o no probar una hipótesis, mediante este enfoque buscamos expandir nuestros datos o nuestra información acerca de nuestra investigación, nuestro objetivo es aplicar una herramienta que nos permita entender los factores de riesgo que impulsan la presencia de síntomas asociados al síndrome de burnout, que permita la reducción de los síntomas y mejorar las condiciones de vida laboral de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia S.A.S (sampieri, 2018).

#### **3.3 Población y muestra**

La población seleccionada para este estudio son 178 “ciento setenta y ocho” empleados que corresponde al 100% de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia soluciones integrales.

Criterios de inclusión: Todas las personas que estén registradas en la base de datos del área de talento humano como empleados activos de la empresa.

Criterios de Exclusión:

Empleados que manifiesten no ser partícipes del diligenciamiento del elemento de medición.

Empleados que no estén presentes los días de aplicación del elemento de medición



### 3.5 Instrumentos para la recolección de datos

Para la recolección de la información utilizaremos el test MBI (Maslach Burnout Inventory) el cual se basa en medir mediante 22 ítems presentados de forma afirmativa, que indaga sobre los sentimientos, y actitudes de los empleados en sus trabajos y tiene como función principal medir el desgaste profesional, mediante la frecuencia y la intensidad con la se expone al burnout.

El proceso de recolección información y análisis de resultados consistió en 3 etapas definidas de la siguiente manera:

#### Etapa 1.

Se iniciará con la presentación del proyecto sobre el síndrome de Burnout al jefe de área, con la posibilidad de solicitar previamente la debida autorización y la aplicación de una encuesta que evalúa el agotamiento que puedan estar presentando los empleados de diferentes áreas en la compañía; lo anterior como ejercicio académico universitario. Cabe mencionar que al final de la aplicación, se le informarán los resultados obtenidos a través de la misma.

#### Etapa 2.

Aplicación de la encuesta Maslach Burnout Inventory, a los empleados que hacen parte de la organización Aciel Colombia. En esta etapa se reunió a 178 personas de cada una de las área de la compañía de manera autónoma y libre, se les brindó la información sobre el objetivo de la aplicación de la encuesta y que buscaba medir a través de las preguntas, se les explicó la manera en la que se debe diligenciar el consentimiento informado, la encuesta y que una vez analizados los resultados de la misma se socializarán los resultaos obtenidos.

#### Etapa 3.

Recolección de datos luego de la aplicación del instrumento. En esta etapa una vez aplicada la encuesta se realizará la consolidación de los resultados

La aplicación de la encuesta nos permite evidenciar que los síntomas más comunes del agotamiento en los empleados son sentimientos de frustración profesional en el desarrollo de sus

actividades, en muchos casos los colaboradores no se sienten conformes con sus compañeros de trabajo y les incomoda compartir jornadas extensas con ellas, cabe resaltar que hay un grado importante de asociación con factores psicosociales, por ende incluimos una pequeña encuesta con algunos datos del entorno social y psicológico y que nos podrían ayudar a entender mejor dichos comportamientos

### **3.6 Técnicas para el análisis de la información**

Los resultados obtenidos de las encuestas se le realizaron mediciones de acuerdo a 3 escalas en las que se encuentra dividida la encuesta como lo son la escala de Agotamiento Emocional, la cual está compuesta por los ítem 1,2,3,6,8,13,14,16,20 los cuales se encargan de calificar o puntuar la intensidad del síndrome, a mayor calificación mayor presencia de burnout, la segunda escala presente la encuesta es escala de Despersonalización y esta se compone de los ítems 5,10,11,15, 22. Y se basa en el desinterés de personalizar el trabajo por los encuestados y los puntajes son directamente proporcional al desinterés de los empleados, por ultimo encontramos la escala de Realización Personal. La cual se compone por los ítems 4,7,9,12,17,18,19,21 y nos permite conocer que tan realizado se siente el empleado a su trabajo, a menor puntaje en esta escala mayor es el agotamiento del encuestado.

### **3.7 Consideraciones éticas**

La presente investigación representa un riesgo mínimo debido a que se utilizará una encuesta psicosocial pero en ningún caso se manipulará la conducta de los participantes. Se mantendrá la confidencialidad de la información y esta será codificada evitando los datos personales y se utilizará consentimiento informado para participar en la investigación.

## 4 Resultados y Análisis de resultados

### 4.1 Resultados

#### Objetivo General

Analizar los factores de riesgo que promueven la presencia de sintomatología asociada al síndrome de burnout, que permita sugerir estrategias para la reducción de los síntomas y mejorar las condiciones de vida laboral de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia S.A.S

#### Tabla 2. Variables sociodemográficas

Caracterizar a la población trabajadora por medio de la ficha sociodemográfica de la batería de riesgo psicosocial.

VARIABLES	Opciones de respuesta	N (%)
		<b>Total</b>
EDAD	21-32 años	100(56,0)
	33-41 años	53(30.0)
	42 años en adelante	25(14.0)
SEXO	Masculino	68 ( 38.2 )
	Femenino	110 (61.8 )
ESTRATO	1	10(5,6)
	2	20(11.2)
	3	63(35.4)
	4	75(42.1)
	5	5(2.8)
	6	5(2.8)
RELIGION	Católico	108 (60,6)
	Cristiano	44 (24,7)
	Adventista	16 (9.0)
	Otro	10 (5,6)
ESTADO CIVIL	Soltero	56 (31.5)
	Casado	115 (64.6)
	Viudo	0
	Unión libre	7 (3.5)
	Separado	0
HIJOS	Si	128 ( 72)
	No	50 (28)

Fuente: investigadores

La muestra se conformó por 178 empleados, de los cuales 110 eran mujeres (61.8 %). El mayor porcentaje de los encuestados oscilaban en el rango de 21 a 32 años (56.0 %); Al revisar el

nivel socioeconómico, el mayor porcentaje de los encuestados aseguraban que pertenecían a estratos 3 y 4 (77.5%). 157 participantes mencionaban ser católicos (60.6%); en cuanto al estado civil, 115 participantes reportaron ser casados (64,6 %); por ultimo, 128 participantes manifestaron tener hijos (72.0 %) (Tabla 2).

**Tabla 3. Descripción de puntajes de las Subescala del burnout**

Identificar la presencia de las dimensiones agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

<b>Subescala</b>	<b>Total por Subescala</b>	<b>Valor en escala</b>
<b>Subescala de agotamiento o cansancio emocional</b>	37	Alto
<b>Subescala de despersonalización</b>	20	Alto
<b>Subescala de realización personal</b>	27	Bajo

**Fuente:** Investigadores

En referencia a la descripción de puntajes de burnout y sus Subescalas, se puede observar que las 3 Subescalas mostraron valores que son de especial atención, para la Subescala de agotamiento o cansancio emocional evidenciamos una media de 37 puntos, el análisis de la Subescala de despersonalización nos permite observar valores de media de 20 puntos, lo cual muestra un alto grado de despersonalización, y, para finalizar encontramos que en la Subescala de realización personal el valor de media es de 27 puntos, mostrando similitudes con las escalas anteriores y evidenciando que el síndrome del quemado o burnout es un protagonista principal en los elevados niveles de agotamiento de los empleados que trabajan en la empresa Aciel Colombia S.A.S (tabla.3).

**Tabla 4. Descripción de preguntas por Subescala**

Identificar la presencia de las dimensiones agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

<b>Subescala de agotamiento o cansancio emocional.</b>	<b>Media</b>
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	5
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	2
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	6
8 Siento que mi trabajo me está desgastando	4
13 Me siento frustrado en mi trabajo	5
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	5
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	3
20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	3
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

**Fuente:** Investigadores

Al observar los puntajes de Subescala de agotamiento o cansancio emocional. logramos identificar que la pregunta “Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa” obtuvo una mayor calificación, y la pregunta “Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío” obtuvo la menor calificación (Tabla 4).

**Tabla 5. Descripción de preguntas por Subescala**

Identificar la presencia de las dimensiones agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

<b>Subescala de despersonalización.</b>	<b>Media</b>
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	4
10 Siento que me he hecho más duro con la gente	4
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	3
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	4
22 Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Investigadores

Al analizar los puntajes de la Subescala de despersonalización se observa que la pregunta “Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales” alcanzo un puntaje superior, sin embargo, un gran porcentaje de las preguntas de esta dimensión presentaron una conducta similar (Tabla 5).

**Tabla 6. Descripción de preguntas por Subescala**

Identificar la presencia de las dimensiones agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

<b>Subescala de realización personal</b>	<b>Media</b>
4 Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	4
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	3
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	5
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	3
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	6
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	3
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**Fuente:** Investigadores

En la Subescala de realización personal se identifica que la pregunta “Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo” obtuvo un puntaje menor, pero la pregunta “Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes” obtuvo un mayor puntaje (Tabla 6).

Se describe que el entorno laboral, las condiciones laborales y la despersonalización del trabajo son los elementos que intervienen mayormente en el origen del síndrome del trabajador quemado. Por ende, la prevención, debe necesariamente, transformar las condiciones laborales

con la participación de los empleados, especialmente aquellas que afectan de forma negativa los aspectos psicosociales del trabajo como lo es la calidad de los vínculos interpersonales.

La formación o educación es un factor clave para la prevención del síndrome. La meta que se persigue con la educación es conseguir un ajuste entre el empleado y su lugar de trabajo, esto es primordial, debido a las condiciones variantes del entorno laboral.

A nivel organizacional se requiere capacitar a los empleados en ejercicios de desarrollo organizacional y cambio organizacional.

Respecto al nivel interpersonal se consideran a los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que deben incorporar programas de educación que aborde temática de ayuda social, habilidades sociales, liderazgo, etc.

En cuanto al nivel individual, se deben responder a las exigencias personales relacionadas con el afrontamiento de los niveles de estrés, también realizar capacitaciones en tácticas de disposición de problemas, o en estrategias de tipo cognitivo-conductual, esto puede ser un buen complemento a otro tipo de medidas correctivas.

La educación o capacitación en estos tres niveles no debe tratarse como excluyente o alternativa, sino como adicional al proceso. Adicional a los tres niveles de prevención mencionados, es indispensable agregar un cuarto nivel, el cual incluye acciones sociales.

Diseñar una estrategia de prevención del síndrome de burnout que permita a la población trabajadora presente conocer métodos y estrategias para disminuir los niveles de burnout.

Una vez conozcamos los resultados procederemos a diseñar una estrategia de prevención del síndrome de burnout que tiene como objetivo permitir a la población que trabaja en la empresa conocer métodos y estrategias para disminuir los niveles de burnout.

La estrategia consiste en la aplicación continua de charlas, actividades lúdicas, cumplimiento de pausas activas, capacitaciones, carteleras de información colocadas en puntos estratégicos de la empresa donde sean lo suficientemente visibles y le recuerde a los empleados y

colaboradores la importancia de reportar los diferentes y cada uno de los eventos y situaciones que nos llevan al desarrollo del burnout, divulgación de los signos y síntomas del burnout por medio de los correos electrónicos registrados en el área de talento humano, también se reforzara a los encargados del área del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para que vigilen constantemente e identifiquen señales de alerta en cada uno de los trabajadores, por último, se ofrecerá a los empleados sesiones con los encargados del área psicosocial para el agendamiento de citas con frecuencia quincenal o mensual, donde podrán tener un espacio de liberación de estrés guiado por un profesional.

## 4.2 Discusión de resultados

La presente investigación se ha enfocado en la exploración y aplicación de encuestas para medir y conocer el nivel de estrés, desinterés y de agotamiento al que están sometidos los empleados de la empresa Aciel Colombia S.A.S

En la actualidad, el Síndrome del quemado es también conocido como desgaste profesional, el cual causa de desequilibrios a nivel mental, afectando también emociones y desequilibrios físicos que afectan a los colaboradores, genera una enorme preocupación al unirse con la sobre carga postural en un trabajo con muy poca ergonomía como lo es el de operar desde casa (Marulanda 2022).

Se observaron evidencias suficientes para reiterar que el Síndrome de Burnout estaba presente en un nivel bajo en el presente estudio, Este resultado difiere de nuestra investigación ya que en nuestra aplicación encontramos niveles altos de estrés y despersonalización del trabajo (Ilane 2013).

Por otro lado, en la presente investigación se encontró que la mayoría de los encuestados pertenecían al sexo femenino lo que difiere del estudio realizado por falcon et al quienes nos muestran que en la tabla 1 podemos evidenciar que el 64.5% de la muestra que comprende el estudio pertenecían al sexo masculino y el 35.5% restante eran sexo femenino. Asimismo, hay similitud en el rango de edad entre los dos estudios y en el porcentaje de predominancia, para él estudio de falcon tenemos que el 21% de los participantes comprendía el rango de edad entre 26 y 30 años continuado de un 19.5% entre 36 y 40 años y por último el 16.5% entre 31 y 35 años. Se logró observar un 7.5% con 56 años a más. Según el estado civil, el 57% era soltero seguido de un 35.5% en condición de casado (FALCON2023).

Estudio realizado por Rodríguez et al, en el 2021 presenta resultados que difieren con el presente estudio ya que en este estudio encontramos que un 52.7% tienen una baja

Despersonalización y un 41.8% de Agotamiento Emocional lo que significa un nivel bajo para ellos (Rodríguez et al., 2021).

Para la investigación de Barral et al, el síndrome de burnout, se define como la manifestación de cansancio emocional y que se presenta en niveles de riesgo altos o muy altos con un 42,20% de la muestra, la despersonalización en el 23,12% y la disminución de la eficacia profesional en el 9,83%. Dando a entender como casos, Siendo estos resultados similares a los presentados en nuestra investigación (Barral 2021).

De acuerdo con Ibarra et al en su estudio se presenta un nivel de despersonalización (D) en alto según la tabla de referencia intervalo (10-30) lo cual comparado con el puntaje alcanzado de 10,18 se puede considerar la presencia del Síndrome de Burnout en sus encuestados (Ibarra 2022).

Según Guevara et al, en el estudio lograron observar que de acuerdo a los resultados la presencia del síndrome de burnout se presenta en un nivel medio o mediano, sin ser relevante el rubro laboral en el que se desempeñen, lo cual concuerda con los resultados de nuestra investigación, ya que se realizó la aplicación del instrumento a todo el personal que labora en la entidad y en todos los grupos se evidenció agotamiento y principios de burnout (Guevara, 2023).

Para Lacayo-Fuentes y compañía, hay múltiples factores que afectan de manera negativa a los trabajadores y que puede producir altos niveles de insatisfacción, algunas de las posibles causas son: baja remuneración, malas relaciones interpersonales ya sea con superiores o compañeros, trabajos donde no se pueda crecer; lo que causa desmotivación y finalmente afecta el rendimiento y la productividad de la empresa, lo que tiene similitud con nuestros resultados, altos niveles de despersonalización y ambientes laborales poco favorables (Lacayo Fuentes, 2017).

## II. Conclusiones

El síndrome del quemado por el trabajo se compone de una patología de alto riesgo si no es diagnosticado de manera correcta, debido a que su sintomatología se acentúa, llegando a ocasionar alteraciones importantes en la conducta. Gracias a los resultados obtenidos en la investigación logramos evidenciar la relación estrecha que hay entre esta patología y un alta porcentaje de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia, debido a que se evidencian altos niveles agotamiento los cuales generan despersonalización del trabajo y poco rendimiento laboral.

Los trabajadores deben tener la capacidad de delegar responsabilidades y a decir NO a los compromisos que crean que no alcanzan a cumplir. Debemos prevenir caer en la confusión que existe entre un desafío laboral y una potencial situación de estrés. Es de vital importancia para la empresa, capacitar a sus trabajadores y contratistas en la prevención del síndrome del quemado, se deben brindar capacitaciones ya sea por parte del área de sst en el trabajo de la empresa o con ayuda de la ARL, todo en aras de prevenir deserción y desinterés laboral.

Las empresas deben ser más conscientes de la gravedad de dicha enfermedad y enfocarse en capacitar constantemente a sus empleados para evitar consecuencias que puedan generar daños irreversibles en la salud mental y física de los trabajadores.

### Referencias

- Alverca, S.; Yangari, J. (2023). Síndrome de Burnout en Docentes de la Facultad de la Salud Humana de la Universidad Nacional de Loja, en el año 2023 (Tesis de posgrado). Universidad de las Américas, Quito.
- Barral-Coral, S., & Albán-Pérez, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *Uda akadem*, (8), 268-293.
- Barreto Osma, D. A., & Salazar Blanco, H. A. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39.
- Campomanes Olortegui, S. M. (2022). Gestión administrativa y síndrome de burnout en los colaboradores de una entidad pública durante la pandemia de Covid-19, 2021.
- Cárdenas, A. P. B., & Fernández, I. O. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 78-86.
- De Enfermería Ocronos, R. M. y. (2020, enero 27). El burnout en el auxiliar administrativo. Ocronos - Editorial Científico-Técnica; Ocronos - Revista Médica y de Enfermería.  
<https://revistamedica.com/burnout-auxiliar-administrativo/> De, A., Educación, L. A., Huarcaya, S., & Antonio, M. (s/f). ESCUELA DE POSGRADO. Edu.pe. Recuperado el 18 de mayo de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110642/Vera\\_ED-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110642/Vera_ED-SD.pdf?sequence=1)
- Estefanía, J., Sandoval, M., Ospina Ruiz, T., Steven, J., Orjuela, S., Salud, L. A., Las, C., Formas, N., Trabajo, D. E., Carvajal Gómez, J. C., Estefania, J., & Ruiz, T. O. (s/f). CONSECUENCIAS DEL SINDROME DEL BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD CON LAS
- Extremera, B. G. (2019). Signos, síndromes y enfermedades con nombre propio. *Educación Médica*, 20, 165-168.
- Galatea, C. (2018, julio 30). Agotamiento emocional de los profesionales de la salud. *Clínica Galatea*.  
<https://www.clinica-galatea.com/es/bloc/agotamiento-emocional-profesionales-salud/>
- Gaviria Marulanda, A., Ramírez Morales, L. Y., Vergara, A. del P., Arce Ceballos, V., & Riascos Montaña, G. (2022). III. EFECTOS EN LA SALUD FÍSICA Y MENTAL DE LOS TRABAJADORES

- ADMINISTRATIVOS UNIVERSITARIOS EN RELACIÓN CON SOBRECARGA LABORAL DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 . Revista De
- Gonzales, L. (2022). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesional administrativo [
- Goyzueta Falcón, A. J. (2023). Síndrome de Burnout, carga laboral y estilos de vida saludables en personal profesional, técnico y administrativo del Ministerio Público de Tacna, 2022.
- Guevara Cabrera, Y. C. D. R., & López Benavides, S. M. (2023). Síndrome de Burnout y Resiliencia en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el año 2021. Investigación En Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad Y Salud En El Trabajo - GISST, 8(1), 1–19. <https://doi.org/10.34893/gisst.v8i1.421>
- Llanes, J. E. M., Benítez, H. A. U., Chan, A. M. P., Cetina, F. E. P., & Gómez, M. A. B. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. Revista electrónica de psicología Iztacala, 16(3), 741-763.
- NUEVAS FORMAS DE TRABAJO. Edu.co. Recuperado el 7 de diciembre de 2022, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32648/2/2020-Consecuencias\\_Sindrome\\_Burnout.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32648/2/2020-Consecuencias_Sindrome_Burnout.pdf)
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas: perspectivas en psicología, 13(1), 81-90.
- Páliz Ibarra, P. R. (2022). Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Quintero-Febles, J. M., Reyes-Abreu, G., Suárez-Daroca, P., & Rodríguez-García, M. Á. (2020). Estrés y Burnout, Evolución histórica. EGGLE, 7(16), 92-104.
- Sandoval Mojica, E. *Flexibilidad psicológica y su relación con la sintomatología emocional y el síndrome de burnout en trabajadores colombianos* (Master's thesis, Universidad de La Sabana).
- Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/11343>

## 5 Anexos.

### 5.1 Anexo A. Consentimiento informado

#### Consentimiento informado

Lea atentamente antes de firmar:

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

##### OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo general de la actual investigación es estudiar los factores de riesgo que promueven la presencia de sintomatología asociada al síndrome de burnout, que permita la reducción de los síntomas y mejorar las condiciones de vida laboral de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia S.A.S

Usted ha sido invitado/a a participar en el presente estudio por que cumple con los requisitos establecidos por los investigadores.

##### PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicara la encuesta para que pueda ser resuelta por los participantes.

Una vez la empresa autorice la aplicación y los directivos de las diferentes dependencias definan el día de la aplicación, esta se entregará para su desarrollo.

Los datos recolectados serán utilizados exclusivamente para el propósito de esta investigación.

Los datos serán reservados bajo la potestad del estudiante, Andrés Torres Si en el futuro llegan a ser usados con fines diferentes a los expuestos en esta investigación, se le solicitará de nuevo consentimiento.

##### BENEFICIOS

El participante no se verá beneficiado por su participación en la presente investigación. Sin embargo, los resultados obtenidos serán de beneficio para comprender más íntimamente el problema en estudio el cual eventualmente podría ser de beneficio a otros profesionales.

##### RIESGOS

Esta investigación médica no tiene riesgos para los participantes. Pero usted puede ser sensible a las preguntas realizadas

##### CONFIDENCIALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada se guardara en forma confidencial. Es posible que los resultados obtenidos se presenten en revistas y conferencias, sin embargo, su nombre no se dará a conocer.

##### VOLUNTARIEDAD

Su participación en la presente investigación es completamente voluntaria. También tiene el derecho a no participar o a retirar su consentimiento y no ser parte de esta investigación en el momento que lo considere conveniente. En el momento que decida hacerlo, usted no pierde ningún derecho que le asiste como participante de la investigación

Si usted retira su consentimiento, debido a motivos de seguridad podría llegar a ser esencial que estudiemos los datos recolectados hasta ese momento. Esto se hará asegurando su total privacidad.

#### PREGUNTAS

Si tiene preguntas sobre de esta investigación puede comunicarse con José Gabriel Torres estudiante de la especialización en gerencia en seguridad y salud en el trabajo de la universidad iberoamericana al celular 3204534764 o al correo electrónico josegabrieltorres@hotmail.es

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO.

- Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me acuden y mi libre retiro del estudio
- Firmo este documento de manera voluntaria, no fui obligado a hacerlo.
- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.
- Se me comunicará la totalidad de la información en relación con el estudio que resulte durante el estudio y que pueda tener impacto significativo en mí.
- Me han comunicado que tengo el derecho a reevaluar mi participación en esta investigación según mi opinión y en el momento que lo estime necesario.

Firma

Acepto mi participación

No acepto mi participación

## 5.2 Anexo B. Test MBI, Test Maslach Burnout Inventory

## CUESTIONARIO - BURNOUT

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 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	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<b>Más de 26</b>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<b>Más de 9</b>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		<b>Menos de 34</b>

### VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras Subescala 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	<b>27 – 54</b>
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	<b>10 – 30</b>
REALIZACIÓN PERSONAL	<b>0 – 33</b>	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 alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
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 alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
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 alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
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 alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Activar

**5.3 Anexo C. Variables Psicosocial.****Síndrome de Burnout en la población trabajadora de la empresa Aciel Colombia S.A.S**

Este trabajo tiene como objetivo conocer los niveles de agotamiento emocional o burnout de los trabajadores de la empresa Aciel Colombia S.A. Mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). A continuación, hallara un listado de preguntas donde deberá seleccionar con una X según corresponda.

**Marque con una X según corresponda.**

**Comuniqué su edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:**

Masculino <sup>0</sup> Femenino <sup>1</sup>

**Estrato Socioeconómico**

1 <sup>1</sup> 2 <sup>2</sup> 3 <sup>3</sup> 4 <sup>4</sup> 5 <sup>5</sup> 6 <sup>6</sup>

**Religión**

Católico <sup>1</sup> Cristiano <sup>2</sup> Adventista <sup>3</sup> Otro <sup>4</sup>

**Estado civil**

Soltero <sup>1</sup> Casado <sup>2</sup> Viudo <sup>3</sup> Unión libre <sup>4</sup> Separado <sup>5</sup>

**Tiene hijos.**

Si <sup>1</sup> No <sup>2</sup>