CARGOS Y RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ALMACEN DE CADENA DE CUCUTA.

TRABAJO DE INVESTIGACION.

MANUEL ERNESTO RIAÑO.

DOCENTE DE INVESTIGACION.

ASIGNATURA.

INVESTIGACION PSICOLOGICA III

AUTORES.

DARLY NAYARITH BAUTISTA PARADA

VERONICA SHIRLEY ROA LOPEZ

EDISON MANUEL SUAREZ RUBIO.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR SEDE CUCUTA

PSICOLOGIA

Cúcuta, noviembre de 2017.

Tabla de contenido

TITULO: CARGOS Y RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ALMACÉN DE CADENA DE CÚCUTA. 4
INTRODUCCIÓN 4
PROBLEMA 5
Planteamiento del problema 5
Formulación del problema. 7
Justificación. 8
OBJETIVOS 10
Objetivo General. 10
Objetivos específicos 10
MARCO REFERENCIAL. 11
Antecedentes o estado del arte 11
Marco teórico 19
Marco conceptual. 25
Marco contextual. 26
Marco legal. 26
DISEÑO METODOLOGICO. 28
Diseño investigativo 28
Población y muestra 29
Análisis y Resultados 30
Discusión 35
CONLUSIONES 37
RECOMENDACIONES 37
Anexos 39
Instrumentos y técnicas 39
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES 43
Tabla 1 44
Tabla 2 44
Tabla 3 45
Tabla 4 45
Tabla 5. 46

Tabla 6 46
Tabla 7 47
Tabla 8 47
Tabla 9 48
Tabla 10 48
Tabla 11. 49
Tabla 12 49
Tabla 13 50
Tabla 15 51
Tabla 17. 52
Tabla 18 53
Tabla 19. 54

TITULO: CARGOS Y RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ALMACÉN DE CADENA DE CÚCUTA.

INTRODUCCIÓN

Nuestra conducta se caracteriza por comportamientos, y vamos adquiriendo estas características, ya sea por el entorno social, o por imitación. Hay unas conductas que además son reacciones a distintos estímulos que determinan las consecuencias del cómo nos comportamos.

En el ámbito laboral, se tienen situaciones ambientales, o puede ser por placer o interés que conllevan a determinadas conductas en donde el desarrollo de la actividad laboral lleva a tener estabilidad, mejorando la calidad de vida de las personas, pero en este ámbito se pueden llegar a desarrollar patologías y enfermedades laborales, como en este caso abordado desde el síndrome de Burnout, dado por una serie de condiciones del ámbito laboral

El síndrome de Burnout o desgaste es un estado de cansancio físico y emocional como consecuencia de las condiciones laborales, ya sean consideradas como sobrecarga laboral o un estrés profesional. Algunas características en esta enfermedad laboral, la persona puede llegar a presentar rasgos de agresividad, puede presentarse como una persona con un mal humor.

Estas situaciones pueden llegar a provocar que el personal de las diferentes áreas del almacén Olímpica, lo padezca, teniendo como prioridad conservar la calidad de vida, y bienestar de los colaboradores dentro de una organización, pues esta conlleva a que se presente crecimiento o decrecimiento operativa dentro de la organización.

PROBLEMA

Planteamiento del problema

La Psicología Organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas, en las organizaciones pone más interés en el empleado, la cual se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión; los son una manera del cómo actúa la psicología organizacional para mantener un buen estado psicológicos de los integrantes de una organización y prevenir de esta manera afectaciones como síndrome de Burnout. (UNAD, s.f.)

Asimismo (Zepeda, 1999, Pg 358) define la psicología organizacional "como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones", permitiendo de esta manera evaluar los procesos de las organizaciones y a su vez medir el impacto que ellos generan en la vida y el bienestar de las personas que pertenecen a la organización.

Por consiguiente, los psicólogos organizacionales están involucrados en el estudio de análisis de puestos, perfiles de cargo, reclutamiento, selección de empleados e inducción, determinación de niveles de salarios, capacitación y evaluación del desempeño, entre otros; dentro de los cuales se pueden tener en cuenta factores de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación, manejo de conflictos, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de una organización; donde todos estos aspectos implican el funcionamiento del trabajador dentro de la empresa, lo cual puede de cierta manera influir de manera positiva o negativa en el cargo laboral, al cual desarrolle. (Pantoja, 2012)

Esto indica que el psicólogo organizacional a menudo realiza encuestas de actitudes de los empleados, para obtener ideas sobre lo que ellos creen que son las fortalezas y debilidades de la compañía (Aamodt, 2010), con el fin de medir la percepción que los empleados tienen de su desarrollo laboral, sus condiciones, y sobre todo si en realidad se le están brindando las posibilidades, para el desarrollo de su bienestar humano y psicológico.

En el contexto mundial, se encuentra que las empresas de autoservicio en su crecimiento dentro del contexto de la internalización económica y el desarrollo moderno del trabajo y la

competitividad, buscan la satisfacción de los clientes, presentando una variedad de áreas que se encargan de las diferentes secciones, dentro del almacén en ese contacto directo que realizan los empleados, de gorma especifica los cajeros en ocasiones puede originar en el trabajador "una sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional" (GIL-MONTE, 2003), dándonos como resultado la aparición del síndrome de burnout un término utilizado desde 1977.

"Hace ya más de una década que la Organización Mundial de la Salud alertaba del posible impacto de tales cambios en la salud de la población, sobre todo en los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías y con los factores psicosociales", vistos desde la psicología organizacional, se puede resaltar la importancia de mantener un cuidado en los colaboradores, con el fin que este afán de crecimiento, no termine con una afección en los colaboradores, que pueden llegar a ser desencadenantes de estresores que pueden afectar la salud del empleado, como lo son los estresores del ambiente físico (ruido, vibración, iluminación); las demandas estresantes del trabajo (turnos, sobrecarga laboral, exposición a riesgos) y los contenidos del trabajo (oportunidad de control, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo) (Peiró, 2005)

Por el contrario, se ha abordado a nivel nacional el reconocimiento de este síndrome como una enfermedad profesional, dando origen al Decreto 2566 de 2009, el Sistema general de Riesgos Profesionales, en donde aunque se abordó las problemáticas que genera el síndrome de Burnout, establecido en el artículo 42; de esta manera se pudieron establecer estrategias para la prevención de este y muchas más afectaciones abordadas desde la salud ocupacional, el cual estableció tomando la definición contenida en el literal m) del artículo 1de la decisión 584de 2004 del instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo de la comunidad Andina de Naciones(CAN), definió la enfermedad profesional como resultado de la exposición de factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

Con base en esto, se han realizado actividades en diferentes ámbitos, como ejemplo la Universidad libre realiza labores de actualización y diagnósticos para establecer planes de control a nivel organizacional, y a su vez la implementación de espacios que permitan brindar bienestar a los empleados y así prevenir la aparición del síndrome de Burnout. (Unilibre, 2016)

(Zambrano, 2005), realiza en Cúcuta un estudio el cual su finalidad era determinar el estrés e identificar los diferentes estresores que afectan al personal de enfermería de los centros de cuidados intensivos, el estudio se realiza de tipo cuantitativo y descriptivo, en el que se tiene en cuenta los factores estresores del personal, ya sean externos e internos como lo son, lo físico, lo químico, lo somático y lo acústico, en donde sus resultados mostraron que el 94% de enfermeras presenta estrés a causa de sobrecarga de trabajo, presión de superiores y el contacto con el dolor y la muerte.

Formulación del problema.

¿Cuáles son los cargos laborales que se relacionan con el síndrome de Burnout en un almacén de cadena de Cúcuta?

Justificación.

El Síndrome de Burnout, conocido también como síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral que se origina a partir del estrés crónico.

De tal manera, la presente investigación apunta a identificar los cargos de los almacenes de cadena en los cuales existe mayor probabilidad de que se presente este síndrome, teniendo en cuenta que el cambio de personal puede considerarse como un factor relevante que a su vez permite identificar como el síndrome de Burnout influye tanto en el ambiente laboral como personal o familiar; ya que éste ha ido en crecimiento en cuanto casos, el cual se está convirtiendo en un problema de gran interés como objeto de estudio.

Teniendo en cuenta la prevalencia e influencia de este síndrome, es importante el planteamiento de actividades y estrategias empresariales, las cuales deben ser constantes en el tiempo con el fin de permitir al empleado recargarse y estar en continuo mejoramiento, esto se puede realizar por medio del desarrollo de talleres, seminarios, pausas mentales activas creativas y el seguimiento permanente de psicólogos especialistas en el tema que puedan identificar, prevenir, promover, diseñar, administrar planes para identificar de forma temprana los síntomas del Síndrome de Burnout, para mejorar la calidad de vida y bienestar de los empleados.

En definitiva, esta investigación le aportara a la psicología la importancia de observar las características de la conducta humana, principalmente de quienes padecen el síndrome en las empresas, y de esta manera se logre establecer retos desde las empresas en la sociedad competidora actual, en la que se tenga muy presente la calidad psicológica del personal humano que se tiene. (Vázquez, 2012) Nos demuestra las dificultades a las que se enfrentan las empresas ante una nueva sociedad competidora y el cómo se analiza los problemas internos y externos que afectan el bienestar del trabajador y especialmente en la productividad de la empresa. De esta manera, se puede tener un panorama completo de la situación actual de la empresa y a su vez, permite plantear propuesta orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.

En términos generales, esta investigación conduce a observar la necesidad de generar un bienestar en la vida psicológica del personal que más es afectado por el síndrome de Burnout, teniendo en cuenta (MAZABEL GALARZA, 1997) “factores tales como la cultura, el clima,

la motivación, el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, la productividad y la satisfacción laboral” . Por otra parte, abordando también otras áreas de la persona, es decir el cómo llegan a afectar su esfera social y familiar.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Analizar los indicadores del síndrome de Burnout en los cargos de los funcionarios de un almacén de cadena de Cúcuta.

Objetivos específicos

Identificar si se presenta e síndrome de Burnout en personal perteneciente a un almacén de cadena de la ciudad de Cúcuta mediante el test Maslasch Burnout Inventory.

Clasificar el número de trabajadores según el cargo y las altas puntuaciones en áreas de agotamiento emocional, la despersonalización y la escala de la realización personal en caso de que el síndrome exista.

Comparar los resultados en los diferentes niveles del síndrome de Burnout en los funcionarios del almacén de cadena de Cúcuta.

MARCO REFERENCIAL.

Antecedentes o estado del arte

Internacional

Estudio de Prevalencia del Síndrome de quemarse por el Trabajo (SQT) y su Asociación con Sobrecarga y Autoeficacia en Maestros de Primaria de la Ciudad de México. (Rojas, 2010)

El objetivo de este estudio fue identificar la prevalencia del síndrome de burnout en una muestra de 698 maestros mexicanos y su asociación con la sobrecarga de trabajo y la autoeficacia. Se utilizó el cuestionario para la evaluación del síndrome de desgaste para profesionales de la educación. La prevalencia se analizó mediante el procedimiento de los puntos de referencia de la escala de respuesta. Se encontró que un 3% de los participantes mostró baja entusiasmo en el trabajo; un 37,40% tuvieron una alta puntuación en el agotamiento psicológico; 4,70% altos niveles de la indolencia, y un 9,70% para la culpa. Los hombres muestran niveles más bajos de entusiasmo en el trabajo y menor cansancio psicológico que las mujeres. Respecto a la edad, los niveles más altos de burnout ocurrieron entre las edades de 41 y 50 años. En cuanto a la asociación con sobrecarga, una correlación negativa con la ilusión (- 0,15) y se encontró una positiva con el agotamiento psicológico, (0.56), la indolencia (0,36) y la culpa (0,29). Con respecto a la variable autoeficacia, una correlación positiva con entusiasmo (0,25) y una negativa con agotamiento psicológico (-0.25), la indolencia (-0.24) y la culpa (-0.19) fueron encontrados. Se concluyeron en la necesidad de tomar medidas para evitar el deterioro de la salud de los maestros.

Esta investigación me aporta para medir un factor laboral como lo es la sobrecarga en el trabajo y la autoeficacia con la cual se caracteriza el padecimiento de este síndrome.

El síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013 (Ceballos Pareja, 2013)

Cada vez, las empresas de autoservicio se encaminan hacia el logro de mayores índices de calidad de servicio que ofrecen hacia sus usuarios, así como de la competitividad en el mercado, por lo cual el control y supervisión de estas instituciones es llevado a cargo por la gerencia general. El éxito o fracaso de las empresas depende en gran medida de las fortalezas o debilidades de sus trabajadores ya sea desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial, por esta razón, esta

investigación tiene como objetivo caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los cajeros del almacén Mi Comisariato sucursal centro de la ciudad de Guayaquil, perteneciente a Corporación El Rosado S.A., una de las empresas más grandes del Ecuador, la cual cuenta con un gran número de colaboradores, cuyo compromiso es ofrecer a sus clientes la mayor calidad y variedad de productos a menor precio en un ambiente cómodo, seguro y agradable y con un servicio de primera. Se podrá determinar el nivel del Síndrome de Burnout, así como analizar el nivel de influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral y diseñar estrategias para evitar que los cajeros padezcan de este mal y que afecte al desempeño. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo. El universo está conformado por los colaboradores del almacén Mi Comisariato sucursal centro de la ciudad de Guayaquil, la población son todos los cajeros del almacén y cuya muestra está compuesta por 32 colaboradores turno de la mañana y tarde. Los instrumentos a utilizar fueron el MBI (Maslach Burnout Inventory) cuestionario para medir el Síndrome de Burnout, una encuesta de Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro y una evaluación de desempeño laboral de la empresa, expresada por el Método de Escala Gráfica.

Este aporte a la investigación me ayuda a identificar específicamente en almacenes de cadena la problemática del síndrome de Burnout, y como afecta la productividad en una empresa.

Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa distriolmedo cia. ltda. De la ciudad de latacunga provincia de cotopaxi (Laica, 2015)

Las exigencias del medio actual, combinadas con la nueva tecnología originan una serie de desencadenantes las cuales generan situaciones de estrés incluso llegando a ser catalogadas como accidentes laborales afectando el desempeño de los trabajadores dado que los mismos se sienten desmotivados e inseguros. Estos desencadenantes son llamados factores estresores, se ha comprobado que su presencia afecta directa o indirectamente en el trabajador, muchos de los factores estresores no se pueden eliminar por completo pero si se pueden controlar, las consecuencias de los mismos pueden resultar catastróficas para la organización las cuales pueden comenzar como líderes a niveles máximos como la muerte obviamente generando un gasto significativo para la empresa tanto profesional como económico esta investigación tiene como propósito determinar el tipo de factores estresores existentes en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. Los cuales estén causando bajo desempeño laboral por parte de todos sus colaboradores, este

estudio engloba una muestra de 65 colaboradores entre personal administrativo y operativo de la empresa; dado que los factores estresores siempre están presentes en una empresa, Distriolmedo Cia. Ltda. No es la excepción.

Esta investigación aporta para conocer los factores estresores y de qué manera pueden estar relacionados hacia el servicio al cliente

Nacionales

Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.2015 (JIMENEZ BARRERO, CAICEDO MORENO, JOVEN ARIAS, & PULIDO GIL, 2013)

Introducción: Las demandas actuales de trabajo, las extensas jornadas laborales y la presión social, entre otras, pueden generar en el trabajador efectos negativos como depresión, ansiedad, problemas de sueño, estrés, y por ende poca motivación, inconformismo e inestabilidad laboral.

Objetivo: Caracterizar los factores de Riesgo Psicosocial, y el Síndrome de Desgaste Ocupacional en trabajadores de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil.

Metodología: Estudio cuali-cuantiativo. Se aplicó a una muestra de 72 trabajadores la ficha de datos socio-demográficos, los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo intralaboral y extra laboral diseñados y validados para Colombia por el Ministerio de Trabajo y el Cuestionario de evaluación del Síndrome del Quemarse por el trabajo (CESQT) de Gil Monte. Se elaboraron distribuciones de frecuencia en los distintos factores y cruces de variables a través del software Epi-Info.

Resultados: Los resultados revelaron que el 56% de los encuestados perciben un nivel de riesgo Intralaboral alto y muy alto. A nivel extra laboral, el 71% de los trabajadores se ubica en riesgo alto y muy alto; el 72% identifica el Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda en niveles de riesgo alto y muy alto. En el total de la prueba CESQT, 16 personas, se encuentran en nivel de riesgo Alto y Crítico.

Conclusión: El cruce de variables mostró los niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extra laboral altos y muy altos se encuentran correlacionados con niveles altos y críticos de la escala de culpa del CESQT en el 33% y el 29% de los encuestados respectivamente.

Esta investigación aporta a la investigación para poder identificar los factores psicosociales los cuales pueden ser un detonante para el padecimiento del síndrome de Burnout.

Diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa edec s.a. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá. 2015 (PAEZ, 2015)

El objetivo de la presente investigación es realizar un diagnóstico de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC s.a. del municipio de Chiquinquirá, Boyacá; con el fin de tener resultados descriptivos que permitan identificar los riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores, y a partir de esto establecer estrategias en la empresa que beneficien al talento humano y la empresa en general.

Esta investigación aporta que mediante la identificación puedo idear un plan de intervención o un plan de prevención para contrarrestar el síndrome.

Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario, de la ciudad de Santa Marta, Colombia (Ferre, 2010)

Diversas investigaciones han señalado una estrecha relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste profesional (burnout) y los problemas de salud, relacionando al burnout como una de las causas del deterioro de las condiciones de trabajo y fuente de la accidentalidad y absentismo laboral, especialmente en profesionales de la salud y la educación .La presente investigación tuvo como objetivo establecer y describir la existencia del síndrome de burnout en médicos especialistas que laboran en un Hospital Universitario de tercer nivel de la Ciudad de Santa Marta, Colombia. La población estuvo conformada por 56 médicos especialistas vinculados a dicha Institución, a los cuales se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), teniendo en cuenta la edad, especialización y tiempo de vinculación. Los datos fueron procesados por el Software SPSS, 15.0v, haciendo uso de la estadística descriptiva para establecer el nivel de burnout en esta población. Se encontró un alto nivel de agotamiento emocional (94,6%) en comparación con las otras dos variables, estando la despersonalización (53,6%) y la falta de realización personal (53,6) en un nivel medio, estableciéndose la presencia del síndrome de burnout en un nivel medio en los médicos especialistas del Hospital Universitario. Estos resultados concuerdan con otros estudios similares. Los autores recomiendan continuar con otros estudios incluyendo nuevas variables, así como acciones organizacionales y personales para prevenir el estrés laboral fuente del burnout y mejorar la calidad de los servicios de salud en el Distrito de Santa Marta.

Esta investigación aporta para la investigación a realizar el poder distinguir y evaluar las variables que afectan a los empleados de las distintas áreas de los almacenes en Cúcuta y poder crear una comparación entre variables.

Síndrome de Burnout en personal de enfermería. Neiva Colombia, 2013 (Arias Torres, Núñez Gómez, & Lara Suárez, 2013)

El personal de enfermería, debido al cumplimiento de las exigentes normas de atención en salud y estar en contacto permanente con los usuarios es vulnerable al síndrome de Burnout OBJETIVO: Asociar el comportamiento del síndrome de burnout en personal de enfermería de una institución de IV Nivel de atención en el departamento del Huila con factores personales e institucionales. MATERIALES Y MÉTODOS: Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal en el que participaron 99 profesionales y 201 auxiliares de enfermería. En la recolección de información se empleó el Maslach Burnout Inventory, instrumento validado en el contexto colombiano y el análisis estadístico fue descriptivo y correlacional. RESULTADOS: son variables asociadas al burnout, en relación con la persona el número de hijos, que en general son uno o dos; el nivel de formación, es decir tener estudios de enfermería profesional y el mayor nivel social y económico. Desde lo institucional se encontró que, a mayor tiempo de vinculación, menor nivel de satisfacción con el trabajo y con la remuneración, y mayor sensación de burnout. CONCLUSIÓN. Los profesionales que trabajan en enfermería en Colombia deberían recibir apoyo de las instituciones de salud mediante la implementación de programas de bienestar para el desarrollo del talento humano, evaluación continua de satisfacción laboral, motivación del personal y promover políticas de Estado para fortalecer a la persona y la relación laboral.

Esta investigación me aporta en la forma o el estilo que se va a investigar y la manera como se van a abordar los resultados.

Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia (Correa, Zambrano, & Chaparro, 2010)

Objetivo Evaluar el síndrome de desgaste profesional o Burnout: antecedentes, síndrome y consecuentes, en docentes que laboran medio tiempo y tiempo completo en dos universidades privadas de la ciudad de Popayán, 2008. Métodos La población es de 44 participantes tanto del

género masculino y femenino, con edades entre los 20 y 40 años, evaluada con el Cuestionario Breve de Burnout o CBB, validado para Latinoamérica y para docentes, que incluye elementos antecedentes y consecuentes del síndrome. Estudio cuantitativo transversal. Para analizar los datos se utilizan estadísticas descriptivas y la prueba Ji-Cuadrado, aceptándose niveles de significación estadística de $p< 0,05$. El análisis es univariado y bivariado. Resultados Los resultados indican una baja presencia del síndrome de Burnout en esta población. Se encuentra una frecuencia del 9 % de alta despersonalización, es decir, estos docentes han desarrollado actitudes negativas y de insensibilidad hacia los receptores de sus servicios; y frecuencias del 16 % y del 9 % de altas consecuencias físicas y sociales, respectivamente. El análisis bivariado demuestra la asociación significativa de diversos factores. Conclusiones En términos generales existe una baja presencia del síndrome de Burnout en esta población. Los factores que están altamente asociados con las consecuencias físicas y sociales evaluadas son: género masculino, edad entre 20 y 40 años, relación marital con pareja habitual, dedicación de tiempo completo al trabajo, realización de actividades laborales en casa y la interacción del más del 75 % del tiempo de la jornada laboral con los beneficiarios de los servicios.

Esta investigación, aunque es en el campo de la docencia aporta importantemente en la investigación pues está relacionado en lo que es el contacto con personas.

Locales

Síndrome de burnout en la práctica fonoaudiológica (Vargas & Quintero, 2016)

INTRODUCCIÓN: El Síndrome de Burnout (SB) se caracteriza por la presencia de Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y sensación de falta de Realización Personal (RP). En este estudio se investigó la aparición de estas dimensiones en cuidadores y educadores que laboran en instituciones educativas, que atienden personas en situación de discapacidad y su posible relación en la implementación de los planes de atención indirecta diseñados desde los servicios de fonoaudiología. MÉTODOS: Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 12 sujetos cuidadores y educadores de tres instituciones educativas de la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander Colombia. Haciendo uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory M.B.I. RESULTADOS: El 33% de la muestra presentó Burnout en nivel alto y 50% en nivel medio, dos sujetos con el nivel más elevado ambos pertenecientes a una misma institución. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN: Se hizo evidente la presencia

de Síndrome de Burnout en niveles medio y alto, especialmente en la dimensión de Agotamiento Emocional relacionado con las variables sociodemográficas de sexo femenino, que es el género más susceptible que padecer este síndrome. CONCLUSIONES: El éxito de la puesta en marcha de los Plantes de Atención Indirecta diseñados por el equipo de fonoaudiólogos que apoyan los servicios de las instituciones vinculadas a este estudio, depende del trabajo colaborativo entre terapeutas y cuidadores, motivo por el cual su éxito está ligado a la disposición y buenas condiciones de salud que este personal tenga durante el proceso de atención.

Esta investigación me aporta porque se encuentra relacionado las variables o factores que generan el Burnout como lo es Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (D) y sensación de falta de Realización Personal (RP).

Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012 (Laguado & Ayala, 2013)

Objetivo: determinar la relación entre factores psicosociales y el síndrome de burnout en los docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo 2011-2012. Materiales y Métodos: La investigación desarrolló una metodología cuantitativa descriptiva, correlacional de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por el total de 112 profesores. La muestra del estudio es censal, sin embargo, la encuesta se aplicó a 90 docentes, los cuales cumplían con los criterios de inclusión y accedieron a responderla. La recolección de la información se realizó a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico. Resultados: se encontró un predomino del género masculino con un 60% seguido del femenino con un 30%, la edad promedio fue de 45.5 años, predominó el estado civil casado con 71.1%, en cuanto a la formación académica el 54.44% poseen maestría, el 24,44% especialización y el 21,11% doctorado; por otro lado los resultados muestran que el 42,2% de la población puede considerarse con síndrome, pues presentan al menos una de las dimensiones quemada de las tres dimensiones del síndrome de burnout. Conclusiones: Se determinó que hay un mayor riesgo para agotamiento emocional en aquellos docentes donde la carga de trabajo, el papel académico y desarrollo de la carrera están afectados, a pesar de no existir evidencia estadística que permita concluir que hay dependencia entre estos factores psicosociales y esta dimensión.

Esta e investigación aportan en lo que son las afecciones en lo social para general el síndrome de Burnout.

Marco teórico

Síndrome de Burnout es un término en inglés que traducido al español significa “estar quemado” y de allí se deriva el síndrome de desgaste profesional, utilizado inicialmente en 1974 por el psicólogo clínico Herbert Frauden (Carlin, J., & Ruiz, 2010)

.Berger, quien estudió reacciones que presentaban los integrantes de equipos de voluntarios que trabajaban en hospitales de beneficencia y en instituciones de salud, en el cual el individuo experimenta agotamiento físico y mental, presentando sentimientos de frustración y pérdida de interés en el trabajo; esto como producto de no alcanzar los objetivos propuestos, por lo tanto, se origina de cierta manera altos niveles de estrés, afectando más a unas personas que ha otras, la razón es que cada persona tiene diferentes estrategias de afrontamiento, y cuando fallan dichas estrategias, se llega al padecimiento de estrés laboral crónico o Síndrome de Burnout. (Carlin, J., & Ruiz, 2010)

De tal forma es importante que el sujeto tenga conocimiento de las características del síndrome con el fin de prevenirlo por medio del afrontamiento adecuado, ya que no existe un tratamiento específico para tratar el síndrome.

El síndrome de Burnout se relaciona con el sentirse quemado, sobrecargado o agotado: este es una respuesta al estrés laboral crónico, se forma por cinco bases principales que son: Fase inicial o de entusiasmo, en esta fase se experimenta ante el nuevo puesto de trabajo entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas, en las que no importa alargar la jornada laboral. Posteriormente se encuentra la fase de estancamiento, en esta fase no se cumplen las expectativas profesionales, se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada; en esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, es determinare para la presencia de un problema de estrés psicosocial en el que el profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz. La fase de frustración se puede describir en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo, la salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales. Otra de las fases, es la fase de apatía, en la que suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias

necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal, estos son mecanismos de defensa de los individuos. Y por último la fase de quemado en la que se presenta un colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente con importantes consecuencias para la salud; además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. (Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza, s.f.).

El síndrome de Burnout se presenta al fallar las estrategias de afrontamiento, los cuales son esquemas mentales, formas de respuesta mentales, (cognitiva, emocional, conductual) dirigidos a manejar (dominar, tolerar, reducir, minimizar) las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que ponen a prueba o exceden los recursos de la persona. En otras palabras, son capacidades mentales que juegan un papel importante en el control de estrés Psicológico.

(Gil-Monte & Peiró, 1997) "han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales" en donde estas estrategias presentan una importancia entre el estrés y sus consecuencias

En el artículo dedicado al Burnout en la Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT, la Dra. Maslach hace alusión a las profesiones especialmente vulnerables a este síndrome:

"Burnout: Se ha conceptualizado como una experiencia de estrés individual embebida en un contexto de relaciones sociales complejas y que abarca el concepto que la persona tiene de sí misma y de los demás.

Para poder hablar del síndrome de Burnout, es necesario que abordemos el término estrés (Gonzales & Escobar, 2002), citando a Hans Selye mencionan que es la respuesta adaptativa a los diferentes estresores, en cualquier lugar donde se encuentre el individuo puede generar tensiones, frente a cualquier situación o problemática, donde pueda llegar a sentir ansiedad, frustración; estas condiciones para una persona pueden llegar a originar consecuencia negativas como también pueden generar una reacción negativa.

En el campo laboral este es uno de los factores que generan gran influencia en los empleados, afectando considerablemente su salud, y se da a causa de los factores estresores del ambiente como lo es la responsabilidad en el cargo, la sobrecarga laboral, el contacto con otros, ya sean

compañeros de labor o en este campo de investigación como lo son los almacenes de cadena, también están los clientes.

El síndrome de burnout está caracterizado por el cansancio o agotamiento emocional, este desgaste puede llegar a tener varias consecuencias para la salud (Magaña, 2008), este desgaste emocional presenta una afectación en el individuo, pues hay una disminución de su motivación, a causa de las exigencias del trabajo, caracterizado por la pérdida del entusiasmo, presenta disgustos hacías sus labores, lo cual es conclusión se hace presente un desinterés laboral. Bloqueando sus deseos de satisfacción, lo que se muestra atraves de la disminución de su energía física.

Y, además el desgaste emocional puede llegar a considerarse como necesidades mentales, traduciéndose en un grado de insatisfacción o fracaso (Benatti & Sabino, 2010), esto caracterizado por sentimiento de fatiga en el trabajo, todos sentimos en ocasiones fatiga. Forma parte de nuestra condición. Percibimos el cansancio, generalmente después de un sobreesfuerzo o tensión sostenida (Madrid), lo cual no es más que la disminución de la capacidad de respuesta o de acción del empleado. Es un fenómeno multicaule, aunque se pueda encontrar que en su origen pese más un factor concreto, Afectando el organismo como un todo (físico y psíquico) y en grado diverso, dado que se percibe de manera personal.

Desde la empresa donde la persona desarrolle su trabajo, para prevenir el desgaste emocional es necesario identificar cuáles son las características de las condiciones de trabajo o de su organización que incrementan la fatiga para implantar medidas de prevención que puedan aminorarla (Madrid). Es decir que es importante que las organizaciones o empresas consideren aspectos con el fin de mitigar o disminuir el desgaste emocional en los trabajadores; lo cual afecta no solo el desempeño laboral sino su funcionamiento en diferentes áreas de vida.

(Mora) Citando a HOUSSAY, B menciona que "Una pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar un trabajo, consecutiva a la realización prolongada del mismo", en la cual podemos mencionar que es transitorio, pero si no se realizan pausas mentales, se puede llegar a desarrollar una patología, entonces (Mora) caracteriza la fatiga como: Fatiga normal o fisiológica, Fatiga patológica, Fatiga aguda, Fatiga física, Fatiga profesional.

Agregando tenemos los pensamientos de renuncia al trabajo, como forma de generador de estrés donde estos pensamientos se originan a causa del desempeño laboral, donde el empleado puede llegar a sentir que las cosas no se están haciendo bien, o lo que se hace no da satisfacción, según

la Real Academia Española desempeñar es cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. En pocas palabras es actuar, trabajar, ejercer. Teniendo en cuenta que en el trabajo se pasa la mayor cantidad del tiempo, es necesario para que no se den los pensamientos de renuncia al trabajo, tener en cuenta cuales son las condiciones del empleado, es decir en qué condiciones se están realizando las labores dentro de la organización, teniendo como mayor importancia el clima laboral, y las demás condiciones exteriores, como también las condiciones de seguridad (Ceballos Pareja, 2013), en donde las condiciones laborales se refieren a las morales, un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral; las económicas, muchos gobiernos aceptan que las malas condiciones de trabajo redundan en un mayor costo para el estado, por el costo del pago del seguro social para los discapacitados y del tratamiento médico, y la disminución de la fuerza laboral. Las organizaciones también pueden sufrir desventajas económicas, tales como los costos burocráticos, la disminución de la producción, y la pérdida de la imagen positiva ante los restantes empleados, los consumidores y el público en general y las legales como lo es los requerimientos mínimos de salud y seguridad en las condiciones de trabajo suelen estar tipificados en el Derecho penal o el Derecho civil; suele considerarse que sin la presión legal las organizaciones podrían no sentirse obligadas a afrontar los costos de mejorar las condiciones de trabajo sólo por las razones morales o de ganancia a largo plazo.

Por último, tenemos en esta dimensión las exigencias de los superiores en el área de trabajo, la cual puede ser origen de un factor estresor, ocasionando que el empleado se dedique a sus actividades bajo presión, lo cual el estrés lo puede llevar a un cansancio y fatiga emocional.

Otra dimensión para tener en cuenta es la despersonalización o deshumanización, la cual se considera como el conjunto de las respuestas negativas que llega a tener el empleado, caracterizada por ya que toma una actitud distante y fría hacia los demás, como por ejemplo hacia los clientes, superiores o hacia sus compañeros de trabajo. Esta actitud va de la mano con un incremento de irritabilidad y poco a poco la pérdida de motivación, el empleado se torna cínico, irritable e incluso puede hasta utilizar palabras despectivas para referirse hacia los demás, haciendo sentir al resto culpable de la frustración y del bajo desempeño laboral. (Ceballos Pareja, 2013), adicionalmente mencionamos el cambio de trato en el servicio con los demás, en donde el ser humano va a tener la necesidad de agruparse o de relacionarse con personas ya sea formal o informalmente, por tal razón mientras laboramos de alguna manera tenemos que relacionarnos con nuestros compañeros

y jefes inmediatos. Las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción laboral, pero en cierta manera no siempre las relaciones interpersonales en el trabajo son positivas, pueden cambiar y tornarse de manera negativa, desconfianza, sin apoyo, no cooperación y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización, como es en el caso del almacén Mi Comisariato Centro en Guayaquil, Ecuador el ambiente es un poco tenso ya que el Gerente del Almacén tiene un régimen autoritario, no tiene un buen liderazgo, existe aislamiento entre compañeros y no hay trabajo en equipo, y se puede presentar además el cambio de trato y origen a la irritabilidad "las características de la irritabilidad son por lo general la sensibilidad que se acentúa con aquellos estímulos que la persona recibe tanto del entorno como del ambiente que la rodea. Estos estímulos cuando no pueden ser administrados de manera adecuada provocan un gran enojo y muchas veces una tristeza que según el caso se puede ver como exagerada." (Lopez, 2014).

Y en esta dimensión se puede dar el sentimiento de culpabilidad por errores de otros la cual se convierte en un afecto doloroso que surge de la sensación de haber trasgredido las normas (Echeburua, corral, & Amor, 2001), en donde podemos mencionar que el sentimiento de culpa por errores de los otros puede convertirse en anormal y la razón es que hay una distorsión de la conciencia de la situación, en donde se puede dar un factor que es la búsqueda de perfección por parte del empleado o un alto nivel de exigencia. Por tal razón el afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante (Peiro, 2015), lo cual debe llevar a un control emocional para evitar asumir errores de los otros.

También tenemos la tercena dimensión que se basa en la disminución de la realización personal en el trabajo, donde nos menciona que surge cuando se confirma que las demandas que se le hacen al empleado rebasan la capacidad de poder atenderlas de forma competente, originando así respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el personales y profesionales, bajo desempeño laboral, baja autoestima e incapacidad para soportar la presión. De esta manera, la sensación de carencia de logro personal se caracteriza por una desilusión y fracaso laboral; en donde el sujeto percibe sentimientos de decepción, falta de competencia, y ya no hay expectativas en el trabajo. Adicionalmente se da como consecuencia la evitación del trabajo, impuntualidad hasta abandono del trabajo.

Por tanto, además la realización personal se ve demostrado en el desempeño laboral porque según (Chiavenato, 1997) “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”, en cierta manera el empleado siempre espera ser bien valorado por lo que hace, como forma de satisfacción y realización personal en las tares que le son asignadas.

Para mantener una realización personal en el trabajo es necesario experimentar un buen ambiente laboral, siendo de alguna manera esta primordial, para realización de tareas asignadas y placer por lo que se realiza; en cierta manera, si se experimenta un buen clima laboral, se contribuye a sentir la realización personal, puesto que como mencionaba Abraham Maslow, solo si experimenta satisfacción laboral se está contribuyendo a la realización personal (Engler, 1999).

Un factor en la disminución laboral está el enojo en la acción laboral, Entre los aspectos que inciden en la regulación de las emociones –incluido el enojo–, los procesos de valoración resultan fundamentales, las emociones son evocadas por las evaluaciones que las personas hacen de distintas situaciones o estímulos significativos, el enojo laboral es inconformidad con lo que se hace, y se siente que se está estancado, lo cual indica además el sentir pocas posibilidades para el progreso en lo laboral, y eso se da por la necesidad de logro, que refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a finalizar una tarea en el menor tiempo posible y bien culminada. La *necesidad de afiliación* describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. La *necesidad de poder* refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros” (Pisco, 1999). Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder, pero cuando se siente que se hace todo al alcance para alcanzar el progreso laboral siente que no hay posibilidades de alcanzarlas encontrándose así con la disminución de la realización personal en el trabajo.

Marco conceptual.

El Síndrome de Burnout se define (Maslach & Jackson, 1981) "que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo". Presenta un factor principal como lo es el estrés "el cual es un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones". (Pereira, 2009) También está caracterizado por tres síntomas que nos indican un padecimiento del síndrome de burnout como lo son: agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal en el trabajo.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL: Es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Esta respuesta de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios es debida al contacto continuo con personas, a las que hay que atender como objeto de trabajo en unas condiciones no ajustadas al trabajador.

DESPERSONALIZACIÓN: (GIL-MONTE, 2003) Se explica por el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas objeto del trabajo. En estos profesionales se produce un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

BAJA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO: Existe una tendencia de los profesionales expuestos a unas condiciones de riesgo a evaluarse negativamente. Esta evaluación negativa afecta notablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: es una ciencia aplicada perteneciente a la psicología, la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, a nivel individual, grupal y organizacional.

Marco contextual.

Misión.

Es la satisfacción de las necesidades, gustos y preferencias de los clientes, mediante experiencias de compra memorables y garantía de servicio, selección de productos, calidad y precio, todo ello en ambientes modernos y con propuestas de valor diferentes por formato comercial.

Visión.

La visión de los almacenes de cadena, como el grupo éxito es para el año 2015 cautivar por encima de la competencia, la lealtad de los consumidores colombianos, la preferencia de los proveedores y el orgullo de los elementos y el orgullo de los empleados y accionistas. Consolidarse como una empresa internacional de participación de las mascas.

Marco legal.

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. En el marco legal regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí.

Los almacenes de cadena están caracterizados por regirse por la ley 1480 DE 2011 (Republica., 2011) tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

3. La educación del consumidor.

4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

Tomando desde la ley 1562 de 2004, se considera el Síndrome de Burnout:

Como enfermedad laboral' aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Que de acuerdo con el precitado artículo, el Gobierno Nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, debe determinaren forma periódica las enfermedades que se consideran como laborales, para lo cual los Ministerios de Salud y Protección Social y del Trabajo, deben realizar una actualización de la tabla de enfermedades laborales, por lo menos cada tres (3) años, atendiendo los estudios técnicos financiados por el Fondo Nacional de Riesgos Laborales.

El síndrome de Burnout es incluido en el grupo IV cono enfermedades mentales y del comportamiento.

DISEÑO METODOLOGICO.

Diseño investigativo

Teniendo en cuenta la metodología de (Hernandez, Fernandes, & Baptista, 2003) estudios exploratorios, descriptivos, correlaciónales y exploratorios.

La forma de la investigación, va a ser de manera descriptiva, la cual va a recolectar información sin cambiar el entorno donde se va a investigar, también conocido como estudios correlaciónales o de observación, los cuales pueden implicar el contacto con la muestra una sola vez , en la que se recoge información por medio de encuestas, o test, en este caso para la investigación aplicaremos el test Maslach Inventory, es un método válido para la investigación de temas o sujetos específicos y como un antecedente a los estudios más cuantitativos. Aunque hay algunas preocupaciones razonables en relación con la validez estadística , siempre y cuando las limitaciones sean comprendidas por el investigador, este tipo de estudio representa una herramienta científica invaluable.

A pesar de que los resultados siempre están abiertos a cuestionamiento y a diferentes interpretaciones, no hay duda de que son preferibles a no realizar ninguna investigación en absoluto.

La investigación está basada en la identificación de los cargos laborales que mayor afectación muestran frente al síndrome de Burnout, en donde vamos a identificar desde tres variables, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo; las cuales fueron descritas y aplicadas desde otras investigaciones, en la cual mayor se asemeja es El síndrome de Burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013 (Ceballos Pareja, 2013), la cual identifico el síndrome de Burnout en los cajeros de los almacenes comisarito en Guayaquil, de esta manera la investigación va a buscar describir cuales cargos son los que presentan el síndrome de Burnout en el almacén olímpica de Cúcuta.

La investigación tiene un alcance descriptivo ya que se va a describir las situaciones o eventos que se presenten, es decir detallar como son y cómo se manifiestan, en este caso, las variables (Síndrome de Burnout y Desempeño laboral) en un contexto en particular (Roberto Hernandez Sampieri, 2006)

La investigación es de tipo cuantitativa porque en la toma de datos para crear hipótesis se utilizaron herramientas en las cuales hay escalas, ponderaciones, cifras, porcentajes generales. Además de analizar la realidad mediante las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

Población y muestra

La población corresponde a los empleados de los almacenes de cadena de la Ciudad de Cúcuta (Monje, 2011) menciona que una muestra homogénea ya que está compuesta por elementos de una sola población, en la investigación de toma la población de 80 empleados de un almacén de cadena de Cúcuta.

La muestra fue tomada de manera intencional en 40 empleados de las áreas: administrativo, textil, fruver, operadores, cajeros, droguería la sección de carnes, en personal que se encuentran mayor de 6 meses de antigüedad dentro de la compañía.

Análisis y Resultados

Análisis MBI cuantitativo.

Estadísticos puntuación general

AREA		PAE	PD	PRP
ADMINISTRATIVOS	Media	19,50	7,50	36,00
CAJAS	Media	21,09	11,36	32,91
CARNES	Media	14,50	5,00	31,50
DROGUERIA	Media	20,67	8,33	35,00
ELECTRO	Media	27,00	11,33	29,67
FRUVER	Media	14,00	5,00	37,00
OPERADOR	Media	26,60	12,00	29,40
SEGURIDAD	Media	22,29	6,71	34,86
TEXTIL	Media	20,33	10,33	25,83

Tabla1. Porcentaje en puntuación de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en las áreas laborales del almacén de cadena.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	47,5
MEDIO	18	45,0
ALTO	3	7,5
Total	40	100,0

Tabla 2. Variable agotamiento emocional, porcentaje general.

DESPERSONALIZACION		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	24	60,0
MEDIO	15	37,5
Total	40	100,0

Tabla 3. Variable despersonalizacion, porcentaje general.

REALIZACION PERSONAL		
	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	19	47,5
ALTO	21	52,5
Total	40	100,0

Tabla 4. Variable de realización personal, porcentaje general

Agotamiento Emocional

Según los resultados del instrumento aplicado (MBI) en la dimensión de Agotamiento Emocional se puede observar que a nivel general encontramos que en porcentajes tenemos, un 45% y en un nivel bajo 47.5%, esto nos quiere decir que el colaborador se está saturando poco a poco con tendencia a un exhausto emocional frente a las demandas del trabajo en la cual si no se toman las medidas preventivas a tiempo se puede llegar a puntuaciones altas de Agotamiento Emocional. (Ver tabla 1)

En donde nos refleja que el 43% de los empleados del almacén algunas veces a la semana se sienten que están demasiado tiempo en su trabajo, ya que el almacén tiene una gran demanda de clientes y más aún en la tarde porque la mayoría de las personas hacen compras después de su trabajo y por ende se extiende la jornada laboral hasta la noche y en el cierre del almacén los trabajadores tienen que permanecer en el punto de venta hasta que todos los clientes se hayan ido y de ahí comenzar, llegando a ser 21h00. Sumándole a esto la necesidad que algunos colaboradores tienen de hacer sobre tiempo para cubrir gastos en su hogar, estudios y otros. Dando como resultado que ellos sientan que trabajar todo el día con la gente los está cansando y desgastando por las jornadas extendidas de trabajo, repetición de su trabajo, manipulación de productos, la complejidad de gestionar las tareas simultaneas, como las formas de pago, atención al cliente, búsqueda de información, etc. La jornada es casi sin interrupción ya que se termina la cuenta con un cliente y enseguida comienza otra y las filas se vuelven interminables para ellos, por lo que terminan agobiados y agotados al final su jornada de trabajo en la semana. (Ver tabla 2)

Algo curioso en contario al factor anterior es que, aunque los trabajadores sientes que están todo el día en el trabajo no manifiestan el trabajar todo el día con la gente los está cansando, al menos (Ver tabla 3)

En la última dimensión del MBI tenemos a la Realización de Personal, donde se puede determinar que el global está en un promedio 60%, sin embargo, los empleados presentan una sensación total de logro en su puesto de trabajo. (Ver tabla 4)

También encontramos que el 49% no representa o siente que el trabajo los está desgastando, debido donde además muestra que el 55% de los empleados no se sientan que están al límite de sus posibilidades (Ver tabla 5 y 6)

Y por último el instrumento MBI nos demuestra que el 43% de los empleados varias veces al mes termina su jornada de trabajo agotada y esto se lo puede evidenciar por todos los factores antes mencionados, sin embrago el 38% de los empleados nunca se siente agotados cuando se levantan por la mañana y se enfrentar a otra jornada de trabajo, (Ver tabla 7 y 8)

Despersonalización

En la siguiente dimensión de Despersonalización se puede detectar que el nivel es bajo casi llegando a un nivel medio, los cajeros se han convertido un poco fríos, además de falta de sentimientos, insensibilidad hacia los clientes. (Ver tabla 9)

El 35% de empleados algunas veces al mes siente que se ha hecho más duro con la gente, aunque el 68% de los empleados no manifiestan que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, esto se da ya que como el trabajo es tan mecánico y monótono, el empleado se torna un “robot”, sin mirar al cliente en el saludo, olvidando así el servicio hacia el cliente como el saludo con una sonrisa, la amabilidad, entre otros. Sin embargo se puede observar que a los trabajadores si les importa lo que les ocurre a las personas que tienen que atender y no los tratan como si fueran objetos impersonales, esto nos quiere decir que a pesar que sientan que se estén endureciendo con las personas, sí se preocupan por ellas como por ejemplo cuando los clientes les consultan algo a los cajeros o les cuentas anécdotas ya que como siempre los ven llegan hasta tener un grado de confianza con ellos o familiarizarse. (Ver tabla 11 y 12).

Realización personal

Los resultados que más llaman la atención en la dimensión de Realización Personal, tenemos que el 65% de los empleados diariamente sienten que pueden entender fácilmente a los clientes que tienen que atender, esto se refleja en que como los trabajadores tienen el mismo trabajo siempre, ya saben cuáles son las necesidades del cliente. (Ver tabla 13)

El instrumento nos refleja que casi todos los empleados consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo, ya que se manifiestan las posibilidades de ascenso dando como consecuencia que se tenga una satisfacción total de logro. (Ver tabla 14)

También el 60% de los trabajadores pueden crear fácilmente un clima agradable en su trabajo, se adoptan bien a sus labores y no tienen quejas, en cambio otros muy pocas veces pueden crear un clima agradable, este porcentaje se da por múltiples factores como cansancio por muchas horas en laborales sin un régimen de pausa, no existen buenas relaciones tanto con compañeros como jefes inmediatos y por problemas personales afectando así al empleado en sus labores.

Discusión.

Análisis Integral del MBI:

Los resultados obtenidos del instrumento MBI, en sus tres dimensiones son las siguientes: la dimensión de Agotamiento Emocional está en un 47.5%, es decir en un nivel bajo; Despersonalización en un 60, nivel bajo y en la dimensión de Realización Personal en 52.5%, nivel medio. Estos tres resultados demuestran que el personal de almacenes olímpica centro de la ciudad de Cúcuta tiene un nivel bajo del Síndrome de Burnout. La herramienta utilizada evidencia que los trabajadores se encuentran no presentan con cansancio y con agotamiento por las jornadas laborales, y se manifiestan actitudes positivas hacia su trabajo y lo valoran, por lo que no ha existido un abandono de trabajo por parte de los empleados, tienen una satisfacción total de logro en sus puestos de trabajo porque existe un plan de carrera en la empresa.

Encontramos en los resultados a modo general que las tres variables que mide el instrumento, centrados en la variable de agotamiento emocional, está muy aunque se puntea un estado bajo, iguala casi con la puntuación media esto dado a razones dentro de las respuestas del cansancio o agotamiento diario, y el sentimiento de desgaste que se presenta laboralmente, esto orientado a la carga laboral, que aunque es un cumplimiento de ocho horas, se desarrolla casi todo el, especialmente en el área de cajas quienes mantienen un horario partido, donde trabajan un tiempo y deben salir y regresar a sus labores manteniéndolos prácticamente todo el día manteniendo o realizando sus funciones, demostrado en el sentimiento de estar prácticamente demasiado tiempo en el trabajo; como además la exigencia dada por los jefes inmediatos de cada área con el fin de cumplir con metas trazadas

Si nos dedicamos a mirar la variable de despersonalización, encontramos un resultado bajo en el 60 %, dado que no se presenta como tal la afectación, dado por el compromiso de atender bien a los clientes, tratar de solucionar todas las inquietudes que se presentan, dado por la motivación que se tiene de crecer y ascender dentro de la compañía.

Evaluando la variable de realización personal, nos encontramos con un resultado que nos muestra el gusto y agrado de atender al cliente, en donde se nos da como resultado alto 52.5%, esto va orientado hacia lo que cada uno realiza gusta, y se esmeran por hacer lo mejor posible de su labor.

Centrándonos a conocer los resultados por áreas, encontramos en el agotamiento emocional, valores altos en las secciones de electro 33.3%, igual porcentaje en la droguería y en el personal de los operadores 20%, seguidamente en una puntuación media de 45.5% en el área de cajas y un 42% en seguridad; estas situaciones está dada por la carga laboral que se presenta, identifica cando de esta manera electro y droguera donde los trabajadores presenta el agotamiento emocional, dado por la exigencia que se dan en estas áreas, y la inconformidad que se presentan en las relaciones con sus jefes.

Destacamos el riesgo que se presenta en las secciones de cajas y seguridad por padecer esta falencia en el agotamiento emocional, ya que gran parte del personal de estas secciones son nuevos y tienen cerca de 6 meses en la compañía, y ya padecen un riesgo de generar sintomatología en el agotamiento emocional, estatizado especialmente en permanecer demasiado tiempo en el trabajo; mostrando además que en el área de textil es muy baja con el 66.7% de agotamiento emocional. (Ver tabla 17)

En la variable de despersonalización, encontramos que las áreas de droguería y de electro son los que tienden a padecer despersonalización mostrándonos un 100% en la puntuación media. (Ver tabla 18)

En la variable de realización personal, encontramos que el área que mayormente se siente realizada personalmente es la de textil, junto con los operadores y la sección de droguería (ver tabla 19)

Comparando los resultados desde dos perspectivas, la psicosocial de Maslach (1886) y la clínica de seyle (1934), encontramos de esta manera que hay factores que implican la aparición del síndrome de Burnout, como lo es de lo psicosocial el entorno laboral, es decir su relación con compañeros, en contacto directo con los usuarios, pero además las condiciones laborales como lo es el dedicar el tiempo a cumplir sus funciones e inclinados por el aspecto personal lo relacionado con satisfacción con la labor desempeñada, y su sentimiento de conformidad o no dentro de la organización. (Claro)

CONLUSIONES

Después de haber realiza el análisis de resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros del almacén de cadena de Cúcuta, se caracteriza por presentar una característica media de un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral que tienen.

2. Con el fin de determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los empleados del almacén de cadena de Cúcuta se llega a la conclusión que efectivamente según las tres dimensiones se cumplen los aspectos condicionales del Síndrome de Burnout en un nivel medio.

3. Por último se puede concluir que el no mantener un control en los indicadores del Burnout, puede llegar a afectar las evaluaciones de desempeño laboral también afecta a la organización ya que como existe un crecimiento empresarial, exigencias del medio y la competencia en cadenas de supermercados, provoca que la demanda laboral aumente por ende la carga laboral también. Ocasionando aumentos en los índices de rotación, aumento de gastos por liquidaciones, aumento de gastos de capacitación, pérdida de tiempo, etc. Por lo tanto hay que tomar medidas rápidas para que esta influencia no incremente y afecte al desempeño, a la salud de los trabajadores y a la organización.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado y a las conclusiones obtenidas, se presentan las siguientes recomendaciones:

Incorporar períodos de pausa en la jornada laboral, cada 4 horas laboradas otorgar 15 minutos de descanso, donde el empleado pueda despejarse un poco del trabajo.

Realizar actividades o acciones que permitan reducir la tensión como reuniones de grupo en las que compartan situaciones que han experimentado con los clientes, así como talleres para manejar el estrés.

Ejecutar capacitaciones sobre servicio al cliente y trabajo en equipo con el objetivo de motivar al empleado y que no tenga la percepción de que es un empleado más sino que por el simple hecho de pertenecer a la empresa ya es importante para nosotros. Así como también capacitaciones a los Supervisores de áreas sobre liderazgo y manejo de personal. Y promover charlas junto con los departamentos de Capacitación y Trabajo Social sobre el Síndrome de Burnout, síntomas y consecuencias.

Hacer uso de la cartelera del almacén y publicar afiches como técnicas de control de estrés, relajación, resolución de problemas, buena alimentación.

Implementar un plan de incentivos, con opción de un reconocimiento social o económico, en donde el cliente pueda calificar la atención al cliente por medio de un dispositivo colocado en cada caja con opciones de excelente, bueno, regular y malo. Y así en cada mes según las calificaciones poder tener un empleado estrella o empleado del mes por su desempeño. Así como proponer un plan de carrera en la empresa, para que los empleados tengan la oportunidad de crecer en la organización y de esta manera tener a los colaboradores motivados.

Brindar una adecuada retroalimentación del jefe inmediato hacia el el personal en cada area de su evaluación de desempeño, ya que proporciona una información clara y directa sobre la eficacia en la ejecución de su cargo.

Realizar cada seis meses estudios sobre el Burnout para evidenciar si ha aumentado o disminuido el Síndrome y que éste almacén sirva como plan piloto para poder realizar en otros locales.

Anexos

Instrumentos y técnicas

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:	
Nunca: 1	Algunas veces al año: 2
Algunas veces al mes: 3	Algunas veces a la semana: 4
Diariamente: 5	
Por favor, señale el número que considere más adecuado:	
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	

4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.

18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de agotamiento emocional ("emocional exhaustivo") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización ("despersonalización") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que, en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

En definitiva, el enfoque psicosocial asume que burnout es un Síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Bajo Logro o Realización Personal en el Trabajo.

Los síntomas son diversos, entre los más habituales, podemos citar los siguientes:

Psicosomáticos De conducta. Emocionales. Laborales

Fatiga crónica.

Ausentismo.

Irritabilidad.

Trastornos del sueño. Incapacidad de concentrarse en el trabajo.

Ulceras.

Adicciones.

Desordenes gástricos.

Distanciamiento.

Disminución del rendimiento.

Tensión muscular.

Sufrimiento afectivo.

Acciones hostiles.

Agotamiento físico.

Sentimientos de impotencia.

Conflictos.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES .	INDICADORES
Cargos con alta probabilidad de generar síndrome de Burnout que incide en almacén Olímpica Cúcuta.	Maslasch y Jackson (1981): Respuesta inadecuada a un estrés crónico, relacionando al burnout como una de las causas del deterioro de las condiciones de trabajo y fuente de la accidentalidad y absentismo laboral.	Cansancio o agotamiento emocional.	Sentimiento de fatiga en el trabajo.
			Pensamientos de renuncia al trabajo.
			Exigencia por parte de los superiores en mi área de trabajo.
		despersonalización o deshumanización	Cambio de trato en el servicio con los demás.
			Cambio emocional a causa de mi trabajo.
			Sentimiento de culpabilidad por errores de otros.
		disminución de realización personal en el trabajo	El ambiente de trabajo en deprimente.
			Enojo de la en la acción laboral.
			Sentir pocas Posibilidades para el progreso en lo laboral.

Tabla 1

Agotamiento emocional

	NUMERO DE EMPLEADOS.	Porcentaje
BAJO	19	47.5
MEDIO	18	45.0
ALTO	3	7.5
Total	40	100.0

Tabla 2

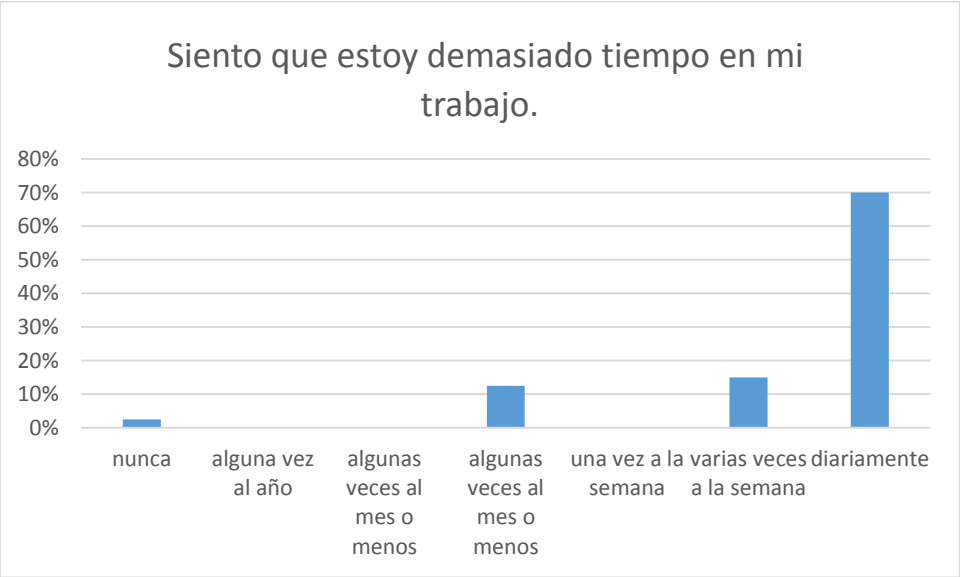

Tabla 3

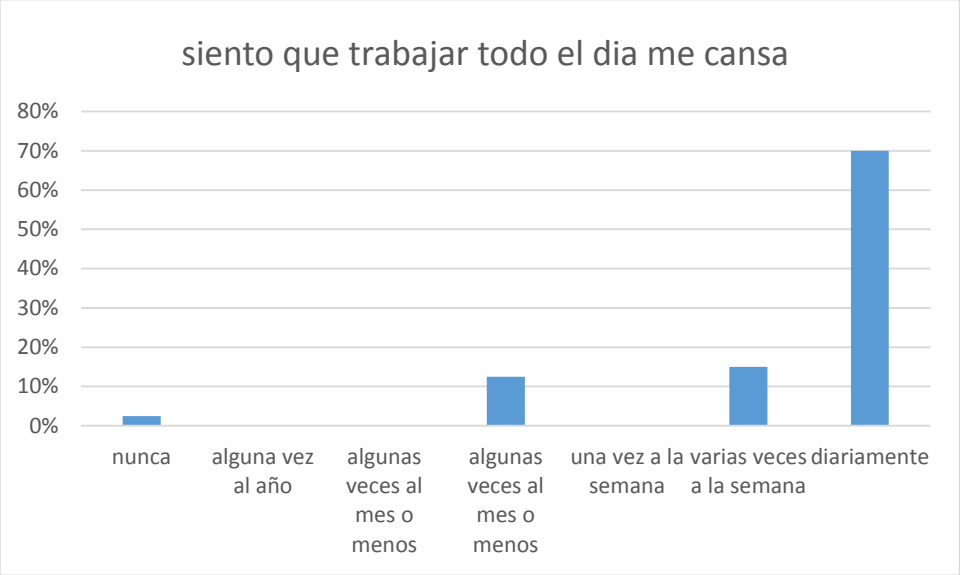

Tabla 4

Realización personal

	NUMERO DE EMPLEADOS.	Porcentaje
MEDIO	19	47.5
ALTO	21	52.5
Total	40	100.0

Tabla 5.

Tabla 6

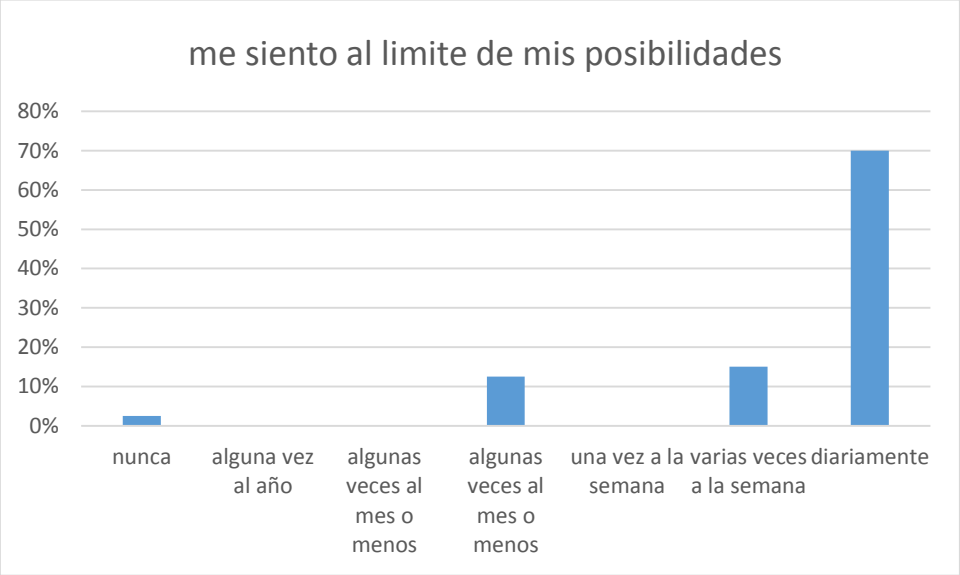

Tabla 7

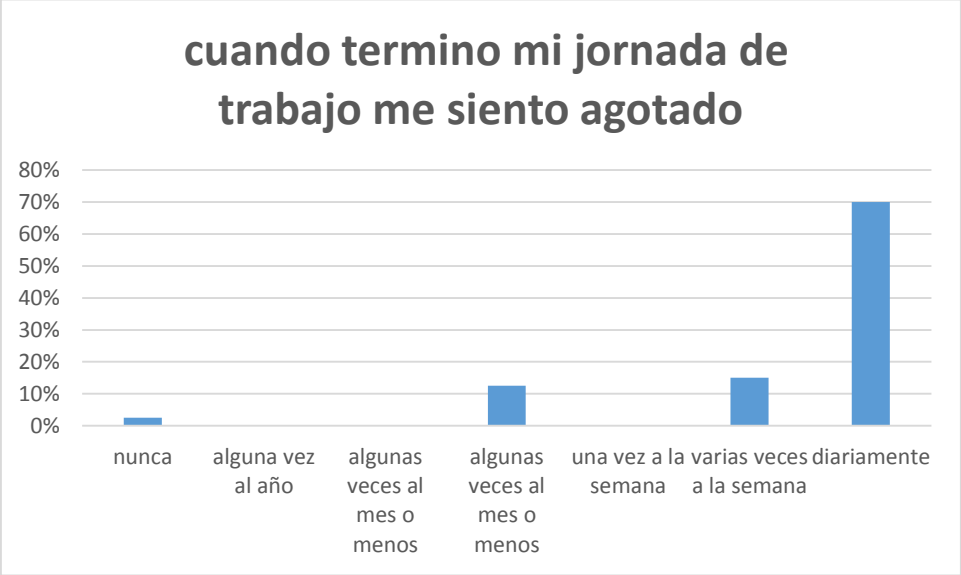

Tabla 8

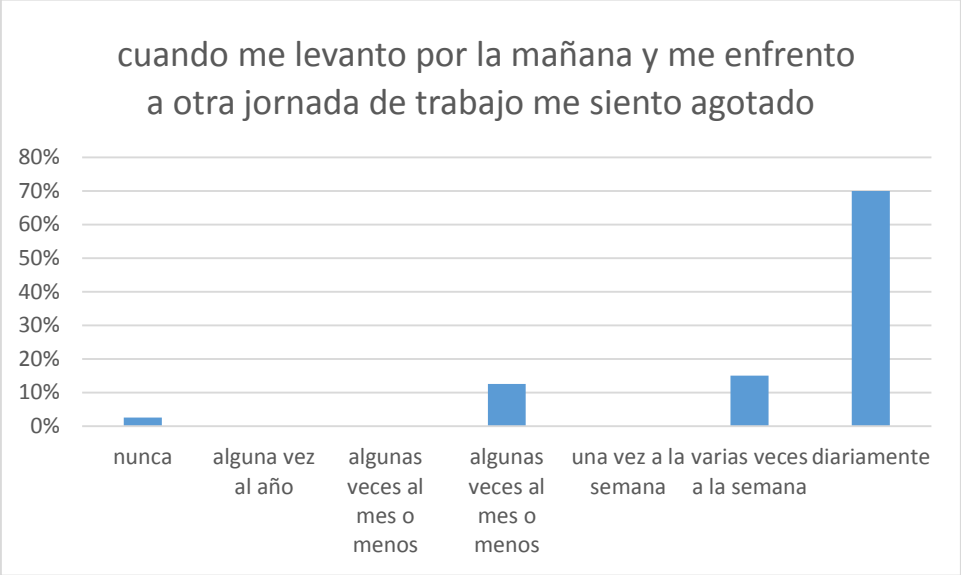

Tabla 9

Despersonalización

	NUMERO DE EMPLEADOS.	Porcentaje
BAJO	24	60.0
MEDIO	15	37.5
Total	40	100.0

Tabla 10

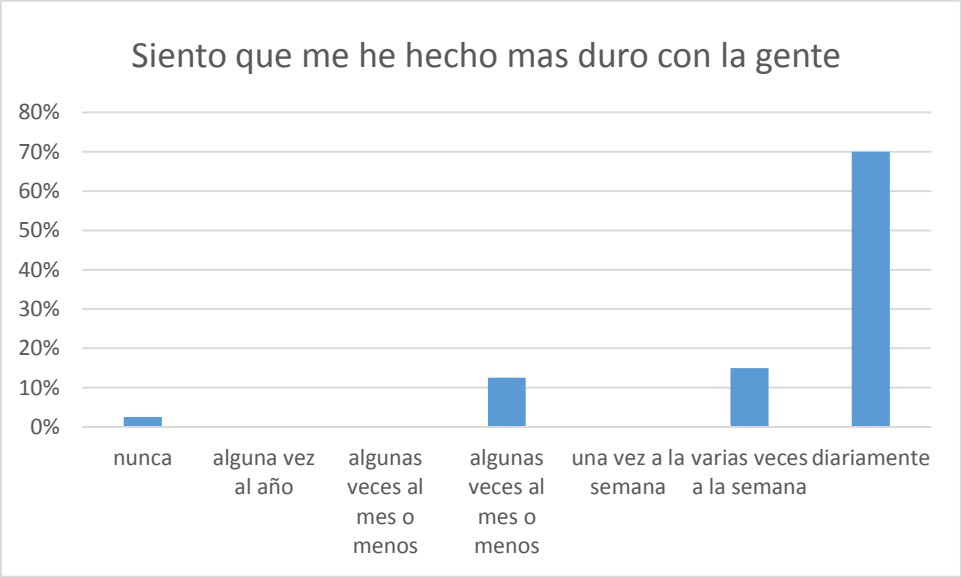

Tabla 11.

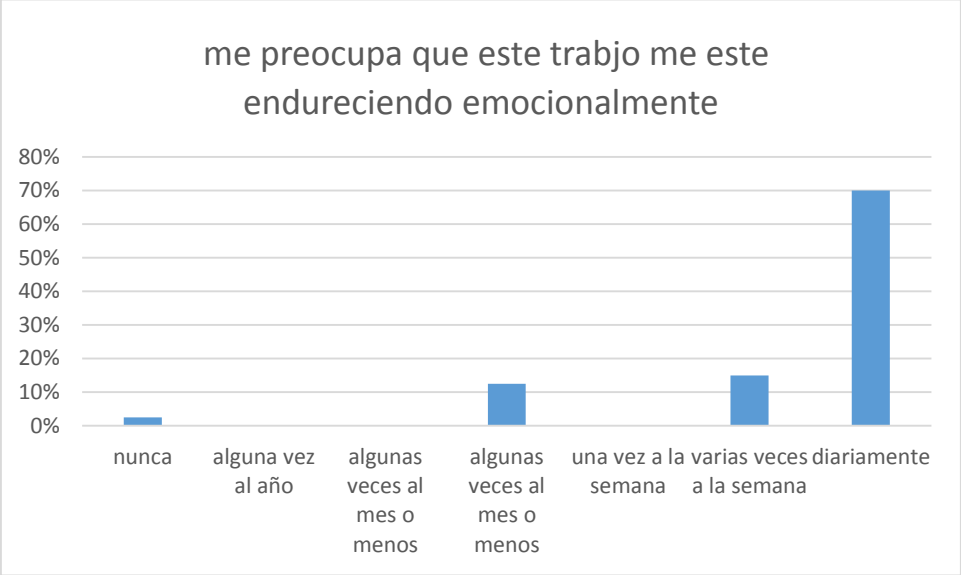

Tabla 12

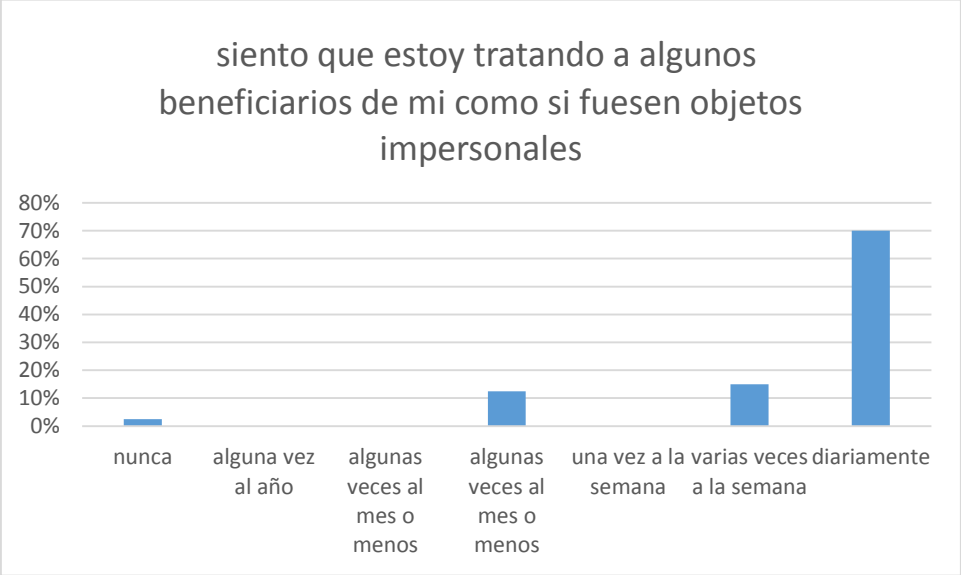

Tabla 13

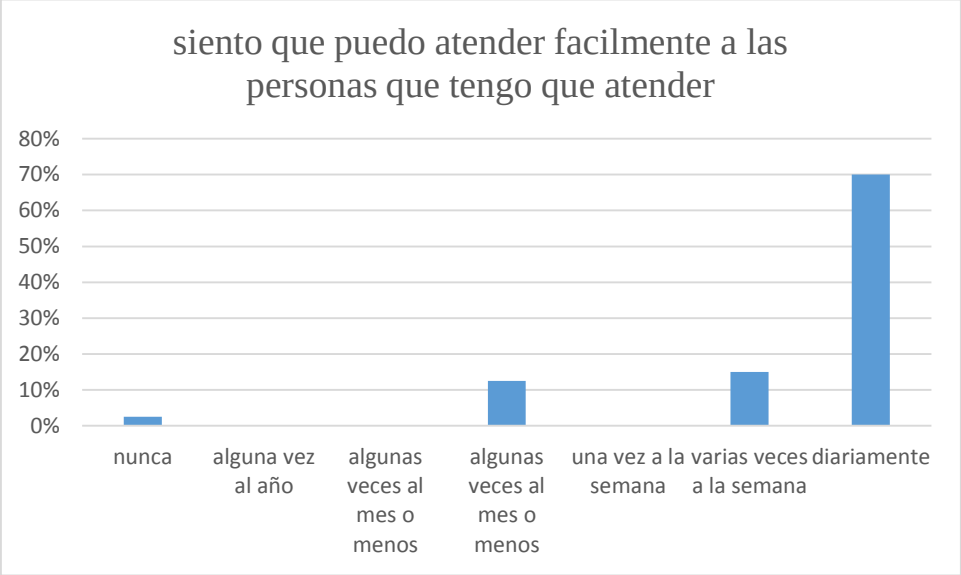

Tabla 14

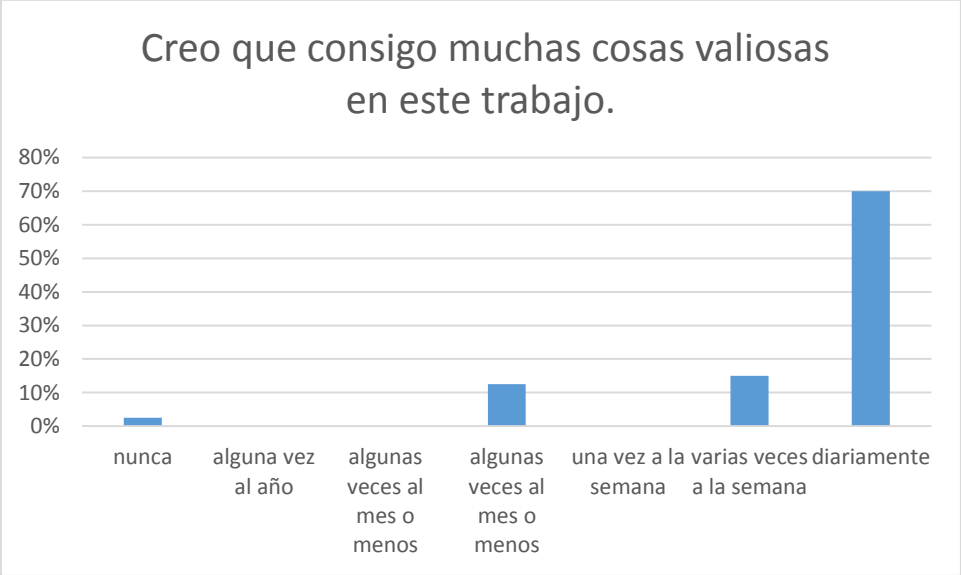

Tabla 15

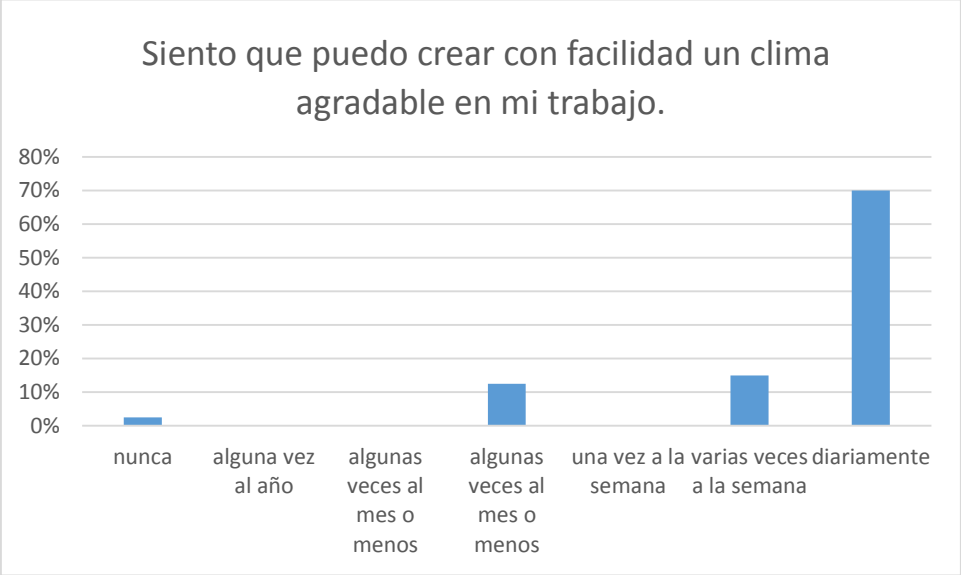

Tabla 16

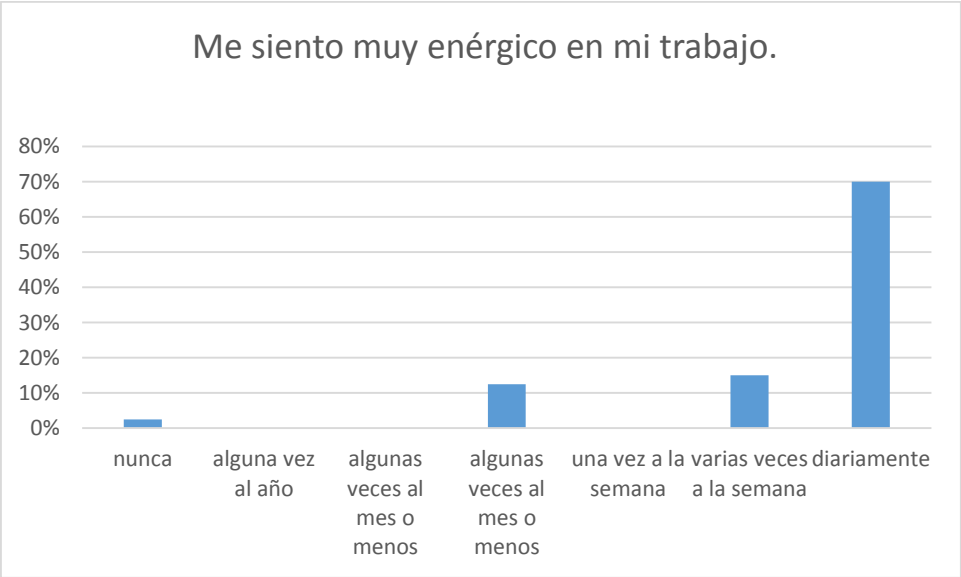

Tabla 17.

AREA			Frecuencia	Porcentaje
CAJAS	Válidos	BAJO	6	54.5
		MEDIO	5	45.5
		Total	11	100.0
CARNES	Válidos	BAJO	1	50.0
		MEDIO	1	50.0
		Total	2	100.0
DROGUERIA	Válidos	BAJO	2	66.7
		ALTO	1	33.3
		Total	3	100.0
ELECTRO	Válidos	BAJO	1	33.3
		MEDIO	1	33.3
		ALTO	1	33.3
		Total	3	100.0
OPERADOR.	Válidos	MEDIO	4	80.0
		ALTO	1	20.0
		Total	5	100.0
SEGURIDAD	Válidos	BAJO	4	57.1
		MEDIO	3	42.9
		Total	7	100.0
TEXTIL	Válidos	BAJO	4	66.7
		MEDIO	2	33.3
		Total	6	100.0

Tabla 18

AREA			Frecuencia	Porcentaje
ADMINISTRATIVA	Válidos	0	1	50.0
		BAJO	1	50.0
		Total	2	100.0
CAJAS	Válidos	BAJO	6	54.5
		MEDIO	5	45.5
		Total	11	100.0
CARNES	Válidos	BAJO	1	50.0
		MEDIO	1	50.0
		Total	2	100.0
DROGUERIA	Válidos	MEDIO	3	100.0
ELECTRO	Válidos	MEDIO	3	100.0
FRUVER	Válidos	BAJO	1	100.0
OPERADOR.	Válidos	BAJO	4	80.0
		MEDIO	1	20.0
		Total	5	100.0
SEGURIDAD	Válidos	BAJO	7	100.0
TEXTIL	Válidos	BAJO	4	66.7
		MEDIO	2	33.3
		Total	6	100.0

Tabla 19.

AREA			Frecuencia	Porcentaje
ADMINISTRATIVA	Válidos	ALTO	2	100.0
CAJAS	Válidos	MEDIO	6	54.5
		ALTO	5	45.5
		Total	11	100.0
CARNES	Válidos	MEDIO	2	100.0
DROGUERIA	Válidos	MEDIO	1	33.3
		ALTO	2	66.7
		Total	3	100.0
ELECTRO	Válidos	MEDIO	2	66.7
		ALTO	1	33.3
		Total	3	100.0
FRUVER	Válidos	MEDIO	1	100.0
OPERADOR.	Válidos	MEDIO	2	40.0
		ALTO	3	60.0
		Total	5	100.0
SEGURIDAD	Válidos	MEDIO	4	57.1
		ALTO	3	42.9
		Total	7	100.0
TEXTIL	Válidos	MEDIO	1	16.7
		ALTO	5	83.3
		Total	6	100.0

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Bibliografía

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional.* Mexico D.F.: cengage learning editores S.A.

ÁLVAREZ, M. H. (junio de 2013). *cundinamarca.* Obtenido de http://www.cundinamarca.gov.co/wps/wcm/connect/5e1e4d88-96b5-4609-85a0-d4a8c49b4602/4.2+Anexo+1.+Lineamientos+PAMEC+2013.pdf?MOD=AJPERES

Arias Torres, D., Núñez Gómez, N. A., & Lara Suárez, B. M. (2013). *convencionsalud2015*. Obtenido de www.convencionsalud2015.sld.cu/index.php/convencionsalud/2015/paper/.../1037

Benatti, R. L., & Sabino, O. (2010). Burnout y estres en enfermeron de un hospital universitario de alta complejidad. *Latino-am Enfermagen*, 1084-91.

Caballero-Lozada, M. F., & Nieto-Gómez, L. E. (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral. *Entramado*, 124-133.

Ceballos Pareja, C. (2013). *repositorio.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf.

Chiavenato, I. (1997). *Introduccion a la teoris general de la administracion.* McGraw-Hill.

Correa, Z. C., Zambrano, I. M., & Chaparro, A. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos. *Salud Publica*, 589-598.

Echeburua, E., corral, P. d., & Amor, P. (2001). *ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS SENTIMIENTOS DE CULPA.* Obtenido de http://www.ehu.eus/echeburua/pdfs/3-estrafronta.pdf

Engler, B. (1999). *Teorias de la persolanilad.* Mexico D.F.: McGRAWW-HILL.

Ferre, R. (2010). Sindrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario, de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Duazary* , 29-40.

Gil-Monte, & Peiró. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. *sintesis*.

GIL-MONTE, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo,. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-193.

Gonzales, B. G., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomia del estres. *Mex Neuroci*, 273-282. Obtenido de http://revmexneuroci.com/wp-content/uploads/2014/07/Nm0025-04.pdf

Hernandez, Fernandes, & Baptista. (2003). *Metodologia de la investigacion.* McGRAM HILL.

JIMENEZ BARRERO, E., CAICEDO MORENO, S., JOVEN ARIAS, R. E., & PULIDO GIL, J. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47-60.

Laguado, P. V., & Ayala, L. D. (2013). Relación de los factores de riesgo. *Ciencia y Cuidado*, 85-95.

Laica, J. M. (2015). *UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.* Obtenido de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13036/1/FCHE-PSIP-122.pdf

Lopez, E. (2014). *Punto Fape.* Obtenido de http://www.puntofape.com/la-irritabilidad-causas-que-pueden-generarla-10587/

Madrid, U. C. (s.f.). *U.C.M.* Obtenido de http://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-1-FATIGA%20LABORAL.%20CONCEPTOS%20Y%20PREVENCI%C3%93N.pdf

Magaña, m. S. (2008). Sindrome de desgaste emocional en investigadores Mexicanos. *Interam j Psychol*, 353-62.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The Maslach Burnout Inventory.* Palo Alto: Research Edition.

MAZABEL GALARZA, C. (1997). *Diccionario de Recursos Humanos.* Caracas: Litho-Caribe.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Niva, Colombia: Facultad de Neiva.

Mora, L. G. (s.f.). Obtenido de http://www.bdigital.unal.edu.co/20538/1/16689-52246-1-PB.pdf

PAEZ, K. Y. (2015). *http://repository.unad.edu.co/.* Obtenido de http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/3499/1/1053339226.pdf

Peiro, J. (2015). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva

Peiró, J. M. (2005). DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL. En F. M. Izquierdo, *LIBROS* (pág. 96). Ediciones piramide.

Pereira, M. L. (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS. *Revista Educación*, 171-190.

Pisco, M. C. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *revista de psicologia*, 46-6.

Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza. (s.f.). Obtenido de http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/p_preventivo/riesgos_laborales/riesgos_laborales_5-e.htm

Republica., C. d. (2011). *secretaria senado.* Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2006). *Metodologia de la investigacion.* Mexico D.F.: McGraw-Hill.

Rojas, S. U. (2010). Estudio de Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el. *ciencia y trabajo*, 257-262.

Salud, M. d. (octubre de 2002). *Servivio de Salud Colombia.* Obtenido de http://www.saludcolombia.com/actual/htmlnormas/Dec2309_02.htm

trabajo, M. d. (2014). decreto 1477 de 2004. Bogota D.C.

UNAD. (s.f.). *UNAD*. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90016/2013_2/Lecturas_de_referencia_Lecciones/Leccion_Evaluativa_Unidad_2/psicologa_organizacional.html

Vargas, M., & Quintero, B. (2016). Sindrome de Burnout rn la practica Fonoaudiologa. *Signod Fonicos*, 189-198.

Vázquez, A. L. (noviembre de 2012). *eumed.net.* Obtenido de http://www.eumed.net/ce/2012/psicologia-impacto-organizaciones.html

Zambrano, E. (2005). *Estresores en las unidades de cuidado intensivo.* Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972006000100015

Zepeda, F. (1999). *Psicologia Organizacional.* Mexico: McGraw Hill.