

FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL SINDROME DE BURNOUT  
EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

MANUEL RIAÑO GARZÓN

DOCENTE DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGICA III

AURIS YORLENY HERNANDEZ MOLINA

LINDA MICHELLS QUINTERO CARRASCAL

DIEGO ANDRÉS RIVERA PORRAS

TUTOR

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR, SEDE CÚCUTA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Cúcuta, 06 diciembre 2017

## Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	4
TITULO.....	6
PROBLEMA.....	6
Planteamiento del problema.....	6
Formulación del problema.....	9
Justificación.....	9
OJETIVOS.....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos Específicos.....	13
HIPOTESIS.....	14
MARCO REFERENCIAL.....	14
Antecedentes.....	14
Marco Teórico.....	22
Marco conceptual.....	30
Marco contextual.....	31
Marco legal.....	33
DISEÑO METODOLOGICO.....	34
Diseño.....	34
Población Y Muestra.....	35
Técnica e Instrumento.....	36
ANALISIS DE RESULTADOS.....	37
DISCUSION.....	46
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Porcentaje del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.....	36
Tabla 2 correlación de los factores psicosociales y el síndrome de burnout.....	39

## **Índice de graficas**

Figura 1 diferenciación del Área de Consulta externa y Urgencias.....	37
Figura2 baterías de riesgo psicosocial cuestionario para el estrés tercera versión.....	38
Figura 3 Condiciones del lugar del trabajo de los factores psicosociales.....	41
Figura 4 Carga de trabajo de los factores psicosociales.....	42
Figuran 5 exigencias laborales de los factores psicosociales.....	42
Figura 6 Remuneración del rendimiento.....	43

## INTRODUCCION

En la actualidad, el estrés tiene lugar cuando en el organismo se produce una mayor activación de la que éste es capaz de reducir con sus estrategias de afrontamiento, poniendo en riesgo al organismo en su capacidad para mantener parámetros óptimos para un máximo rendimiento psicológico y conductual en los distintos contextos entre ellos el laboral. El trabajo no solo proporciona seguridad económica sino que también una importante fuente de estrés y de riesgo (Vinaccia & Alvaran, 2004).

El síndrome de burnout es un tema de gran importancia a nivel general, ya que su nivel de incidencia está aumentando y afectando la calidad de vida de las personas en las organizaciones, por lo tanto estas dificultades laborales impactan en el desarrollo a nivel familiar o personal. Según Maslach, Jackson y Leiter (1996) citado por López, García & Pando (2014) redefinen el burnout como “una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”. (p.165)

Sobre esta base, se identifica que el síndrome de burnout está relacionado con el trabajo que la persona se encuentra ejerciendo, por lo que se pueden identificar que la presencia de este, no necesariamente está relacionado con las afectaciones en las relaciones interpersonales. Es importante tener en cuenta, que el síndrome de burnout puede desarrollarse por diversas condiciones presentadas en el contexto organizacional, el cual puede afectar diversas áreas del trabajador y se pueden presentar diversos síntomas significativos de la presencia de reacciones de estrés.

Por último, esta investigación intenta estudiar los factores psicosociales que se encuentran relacionados con el síndrome de burnout en el personal de enfermería, principalmente del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta.

Según Aldrete, Navarro, González, Contreras & Pérez, (2015) estudios más recientes definen los factores psicosociales como las condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, incluso el entorno; que afectan el desarrollo del trabajo y la salud de las personas trabajadoras. (p.33)

Teniendo en cuenta que este es un campo laboral en el que se manejan extensas jornadas de trabajo; además de esto, generalmente tienen a su cargo gran cantidad de pacientes y en ocasiones dificultades para trabajar con uno o varios compañeros del servicio. Es fundamental, en la actualidad conocer cuáles son estos factores relacionados en la presencia del síndrome de burnout, con el fin de que se diseñen e implementen en las organizaciones acciones y estrategias orientadas a la prevención.

## TITULO

### FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

## PROBLEMA

### Planteamiento del problema

El síndrome de Burnout fue definido por primera vez por Freudenberger en (1970), y desde entonces ha sido un problema muy estudiado por otros autores como C. Maslach, en el ámbito de las ciencias de la Salud y de la educación. Es un problema cuya principal causa es el ambiente laboral desfavorable más que las características personales del individuo.

Por otro lado autores como Maslach, Schaufeli y Leiter citado por Bresó, Salanova & Schaufeli (2000), definen el síndrome de Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, el cual está determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, conllevando así a la pérdida del interés laboral por causas como exceso de carga laboral, desarrollo poco apropiado de la tarea y las inadecuadas condiciones del lugar de trabajo; algunas de las razones por las cuales se considera posible la presencia del síndrome de burnout.

De acuerdo con Lazarus & Folkman (1986) citado por Vinaccia & Alvaran (2004) definen el estrés psicosocial como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la primera como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal. Un aspecto central en el concepto de estrés psicosocial necesariamente debe girar en torno al concepto de estresor, que podría

definirse en términos de ciertas condiciones psicosociales de amenaza, demanda, desafío o pérdida que de acuerdo con Wheaton (1996) citado por Vinaccia & Alvaran (2004), ponen en peligro la integridad funcional y operativo del organismo

De este modo, en la presente investigación se pretende abordar los factores psicosociales que se relacionan con el síndrome de burnout, principalmente en el personal del área de la salud; por lo que se plantea la existencia de situaciones que directa o indirectamente son las causantes de presentar dicho síndrome; lo cual se origina en personas que tiene un estrés permanente por el tipo de trabajo y por lo general están presentes en los profesionales que atienden aspectos de alta responsabilidad. Con base en esto, se puede considerar que el síndrome de burnout está relacionado con la presencia de diversos aspectos tanto externos como internos del trabajador, que incrementan la posibilidad de la presencia del síndrome; razón por la cual la presente investigación se interesa en identificar los factores psicosociales de mayor incidencia, con el fin de que se puedan implementar estrategias de ajuste y prevención que permitan disminuir y evitar la presencia del síndrome y por ende los efectos negativos que se pueden generar.

Con base a lo anterior, se puede considerar que el síndrome de burnout está relacionado con la presencia de diversos aspectos tanto externos como internos del trabajador, que incrementan la posibilidad de la presencia del síndrome; razón por la cual la presente investigación se interesa en identificar los factores psicosociales de mayor incidencia, con el fin de que se puedan implementar estrategias de ajuste y prevención que permitan disminuir y evitar la presencia del síndrome y por ende los efectos negativos que se pueden generar.

Los estudios realizados a nivel internacional, muestran cifras que identifican que los factores psicosociales muestran una prevalencia total del 18,3 % (23 trabajadores), teniendo en cuenta que los niveles alto y medio equivalen a presencia de factores psicosociales; las

prevalencias por áreas son las siguientes: en esencia de la tarea, el 9,8 % (12 trabajadores); en el área de sistema de trabajo, el 18 % (22); en interacción social, el 29,8 % (36), y en el área organizacional, el 15,7 % (19) esta investigación fue hecha en el Instituto de Investigación en Salud Ocupacional, Universidad de Guadalajara, México. (Aranda, López & Barraza, 2013).

En las cifras nacionales, se encontró un estudio que se desarrolló en Caquetá Colombia el 61,3 % presentó baja condición en el lugar de trabajo, alta carga de trabajo en el 7,7 %; el 2,3 % expresó alto contenido y cantidad de la tarea. Se encontró 42 % con alta exigencia laboral, 3 % alto papel laboral y desarrollo de la carrera, 80 % baja interacción social y baja remuneración en el 43,7 %. Para el agotamiento emocional se asoció la carga de trabajo. Factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia Caquetá, Colombia Salud Uninorte (Silva, Gutiérrez, Pando, Tuesca, 2014).

Como se han mostrado anteriormente cifras nacionales, por otro lado se halló un estudio el cual fue realizado en Ibagué Colombia los resultados fueron los siguientes La prevalencia de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13,9 26,4) y además el 52,3% están a riesgo de padecerlo. Quienes afirmaron ser solteros, viudos, separados las profesionales de enfermería, los que al momento de la encuesta tenían una vinculación temporal o de supernumerario, quienes laboraban en servicios administrativos, oncología, camillero, esterilización y los 11 hombres y aquellos que afirmaron tener más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. En el análisis multivariado, los factores conjuntos que probablemente tienen mayor incidencia en la presencia del Burnout son el número de hijos y ser hombre, Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué. (Muñoz, Osorio, Robles & Romero, 2014).

Con base en los resultados de estas investigaciones, se pueden describir que la existencia de los factores psicosociales si está relacionado con el síndrome de burnout, los

cuales afectan de manera significativa el desempeño laboral, las relaciones interpersonales, el cumplimiento de objetivos de la organización y la calidad de vida en los diferentes aspectos del desarrollo, entre otros. Estas situaciones por lo general, están inmersas en las diferentes áreas del trabajador como lo son la laboral, familiar, social o educativa según sea el caso; y por lo tanto se pueden ver afectadas en caso de existir síndrome de burnout. En la actualidad, esta es una problemática que ha crecido con el tiempo y que requiere de proyectos de prevención temprano, con el fin de mejorar e impactar positivamente el desarrollo de la organización y a su vez, la calidad de vida de las personas.

#### Formulación del problema

¿Cuáles son los factores psicosociales asociados en la presencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de la ciudad de Cúcuta?

#### Justificación

Generalmente el Síndrome de Burnout, es una situación que se relaciona en contextos laborales por la presencia o ausencia de factores necesarios para el cumplimiento de las actividades propias de cada cargo; es por esto que dicho síndrome puede presentarse en cualquier persona sin importar el género, la edad o la responsabilidad; ya que en situaciones en que el cargo no está asociado con la personalidad y habilidades propias del trabajador, puede ocasionar sentimientos y pensamientos poco favorables sobre el desempeño, interpretar el contexto como negativo y por ende aumentar la probabilidad de experimentar el síndrome de burnout.

Sin embargo, es importante resaltar que este síndrome está altamente relacionado con profesionales que mantienen una relación continua y directa con otras personas, como por ejemplo médicos, enfermeras y profesores entre otros; ya que, deben mantener un equilibrio entre lo que piensan y sienten con la atención que brindan al cliente, lo cual en ocasiones

tiende a generar altos niveles de tensión y estrés.

Leiter citado por Moreno, González & Garrosa (2001) establece algunos aspectos como los trabajos que carecen de horario fijo, contar con número de horas muy alto, tener una paga muy escasa y un contexto social muy exigente, entre otros, como tensos y comprometidos que pueden aumentar la posibilidad de que se genere el síndrome de burnout en los trabajadores. Desde esta postura, se puede comprender que factores relacionados con el trabajo o asignación del cargo pueden afectar no sólo el desempeño de la persona, sino también su estado de salud en general.

Por tal motivo, se considera importante relacionar que aunque existen aspectos externos o del ambiente que están relacionados con la presencia del síndrome, también existen situaciones y experiencias personales o propias de cada individuo que pueden generar estrategias de afrontamiento adecuadas o por el contrario, dificultar la adaptación a estos aspectos; por lo cual es de gran relevancia tener en cuenta que no solo pueden presentarse factores o aspectos de la empresa.

Por otra parte, el área de salud incluye o abarca situaciones que se consideran desgastantes a las cuales se enfrentan los trabajadores en sus actividades cotidianas como por ejemplo las condiciones del lugar de trabajo inapropiados, contenido y características de la tarea poco claras, exigencias laborales fuera de las básicas o exageradas, papel del trabajador y desarrollo de la carrera que no esté relacionado con las funciones, interacción social poco asertiva, aspectos organizacionales poco óptimos, baja remuneración del rendimiento y la transferencia que reciben de sus pacientes, entre otros. Por estas razones y otras más, se consideran un grupo de mayor vulnerabilidad para desarrollar estudios relacionados con el síndrome de burnout.

El proceso o evolución de esta investigación, contribuye a la confirmación de la existencia e identificación de los factores psicosociales que pueden estar afectando el

desarrollo laboral del personal de enfermería al interior de la clínica; también sirve a la psicología organizacional como un referente para estudios o análisis futuros en entidades con tamaño, población, área y características similares. Además, la investigación permitirá a la entidad o clínica implicada tomar medidas preventivas mediante el diseño y desarrollo de planes de acción, proyectos de promoción y prevención y actividades orientadas a disminuir la presencia del síndrome, en los que se contemple cierto control de los factores psicosociales por medio de la participación y disposición de cada uno de los trabajadores; de esta manera se pretende atender y mejorar los efectos que estos factores traigan consigo y que permita influir considerablemente en las relaciones interpersonales entre los trabajadores, y por ende permita mejorar el desarrollo laboral al interior de la organización.

Es importante considerar, que el punto de partida hacia el desarrollo del síndrome de burnout es desde un entorno organizacional; por tal razón se considera de gran relevancia el desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima laboral, como por ejemplo crear programas de socialización, de apoyo, de trabajo en equipo, de planificación, de participación, y de crecimiento personal, entre otros, donde se pueda prevenir la presencia del síndrome burnout y por ende la afectación en todos los aspectos laborales, sociales o personales. Además de proyectos orientados a estas temáticas, es importante considerar que la empresa u organización diseñe y desarrolle estrategias de bienestar organizacional en las que se consideren acciones orientadas hacia valorarlo como persona, como trabajador y también reconocer la disposición frente al desempeño obtenido en sus funciones asignadas.

Para la psicología organizacional, este estudio puede servir de guía y apoyo frente a conceptos y resultados del síndrome de burnout en personal del área de la salud, ya que está enfocado principalmente en enfermeras del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta; siendo este tema de gran relevancia para personal médico,

enfermeras y profesores, ya que ha sido la población más estudiada y más vulnerable para padecerlo. Además de esto, es importante tener en cuenta que el área de enfermería es un cargo que generalmente maneja extensas jornadas laborales, gran cantidad de pacientes a su cargo, dificultades para trabajar con uno o varios compañeros del servicio, el desarrollo de las actividades con los recursos existentes y por lo general, con situaciones familiares particulares.

Para el desarrollo de la presente investigación, se elige el estudio de los factores psicosociales relacionados con el síndrome de burnout en el personal de enfermería de la ciudad de Cúcuta, con el fin de identificar tanto la presencia del dicho síndrome en la población, como la identificación de aquellos factores psicosociales que tienen mayor incidencia en este. De esta manera, se puede considerar el planteamiento de algunas estrategias de apoyo, las cuales pueden estar orientadas hacia la eliminación de dichos factores negativos y a su vez del mejoramiento en la calidad de vida de los trabajadores.

Estas situaciones de los trabajadores, por lo general tienen efectos en el contexto laboral, personal y social; ya que pueden desmejorar el desempeño y cumplimiento de las actividades propias del cargo, tener problemas de salud, dificultad en las relaciones interpersonales y pocas habilidades para la resolución de conflictos. Es importante trabajar este tipo de temas, porque está en juego la salud y bienestar de la persona, debido a que la mayoría de los ciudadanos no tienen conocimiento de ello, tampoco de los factores que lo generan y también desconocen que si el síndrome existe debe ser tratado de manera profesional y responsable. Es de gran relevancia considerar, que el síndrome de burnout es una respuesta de estrés crónico, por lo que los individuos desarrollarán actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo, siendo esto un factor negativo dentro del desarrollo y cumplimiento laboral y profesional.

Un estudio sobre el encargo financiero relacionado al estrés laboral realizado en los Estados Unidos en 1998, apuntó que el costo de atención a la salud de los trabajadores, que relataron niveles elevados de estrés, fue 50% mayor al ser comparado con los trabajadores sin riesgo para el estrés ocupacional. El costo económico con la atención a la salud aumentó para US\$1.700,000 por trabajador/año para aquellos que relataron niveles elevados de estrés y depresión (Grazziano & Ferraz, 2010).

Finalmente y teniendo en cuenta lo anterior, los beneficios que trae a la economía le servirán para disminuir los costos ya que esta investigación sugiere la importancia de prevenir y mejorar la salud de los trabajadores esto con el objetivo de definir las estrategias y técnicas que se utilizan actualmente, y así mismo detectar las limitaciones, que permita encontrar formas más competentes de afrontar dicho síndrome.

## OJETIVOS

### Objetivo general

Analizar la relación que existe entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta, por medio de instrumentos estandarizados, para identificar los factores asociados en la presencia del síndrome.

### Objetivos Específicos

Identificar la presencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta, por medio de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.

Determinar los indicadores del síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta, por medio de la

aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.

Describir los factores psicosociales de mayor incidencia en el personal de enfermería del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta, por medio de la aplicación de la escala de factores psicosociales negativos del trabajo académico.

## HIPOTESIS

- Existe relación entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta.
- El personal de enfermería es una profesión vulnerable debido al estrés que soporta en el desarrollo de su actividad laboral, por lo que se pudo encontrar elevados niveles de burnout.

## MARCO REFERENCIAL

### Antecedentes

#### Internacionales

El estudio fue llevado a cabo en centros de salud pública en Andalucía (España) por Cañadas-De la Fuente, Vargas, San Luis, Garcí, Cañadas, y De la Fuente. (2015), denominados Factores de Riesgo y Prevalencia del Síndrome de Burnout en la Profesión de Enfermería. Los objetivos de este estudio fueron estimar la prevalencia de burnout, identificar variables relacionadas con burnout y proponer un perfil de riesgo para este síndrome en el personal de enfermería. La muestra estuvo conformada por 676 profesionales de enfermería de los centros de salud pública. Como resultado de la investigación, se descubrió que las enfermeras mostraban niveles de agotamiento de medios a altos. Hubo diferencias estadísticamente significativas en los niveles de burnout asociados con las siguientes

variables: edad, sexo, estado civil, tener hijos, nivel de atención médica, tipo de turno de trabajo, áreas de servicios de salud y realizar tareas administrativas. Burnout también se asoció con variables relacionadas con la personalidad. La prevalencia de burnout entre los profesionales de enfermería es alta. El género, la edad, el estado civil, el nivel de atención médica, el turno de trabajo y las áreas de servicios de salud predijeron al menos una de las dimensiones del síndrome. El neuroticismo, la comodidad, la extraversión y la conciencia son rasgos de personalidad que predicen al menos dos de las dimensiones del síndrome de burnout en las enfermeras. Por lo tanto, los factores de personalidad deben considerarse en cualquier teoría de perfiles de riesgo para desarrollar el síndrome de burnout en la profesión de enfermería.

Al mismo tiempo, en Nayarit (México) se llevó adelante una investigación sobre los factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos generales de Tepic, realizada por Aranda, Barraza, Romero, Quiñonez, Ceniceros, González y Esparza (2015). El objetivo fue analizar los factores psicosociales que se asocian al síndrome de burnout en los médicos generales que laboran para una institución pública de salud. La misma fue de tipo transversal analítico. La población la conformaron 97 médicos generales de manera voluntaria y bajo consentimiento informado. Para captar la información se emplearon dos instrumentos: la guía de identificación de factores psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social y la escala de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”. Los resultados encontrados fueron que la prevalencia global para los factores psicosociales fue del 23.7% y del 32% para el síndrome de burnout. Se obtuvieron asociaciones significativas entre algunas áreas de los factores psicosociales con diferentes dimensiones del síndrome de burnout. Se demostró evidencia significativa entre ambas escalas, con un OR de 2.70, IC=1.02-4.30 y  $p= 0.0441$ .

Las conclusiones que se encontraron fueron que los médicos probablemente manifiestan el síndrome de burnout debido a la exigencia que implica velar la salud y el

bienestar de las personas, adecuar las áreas laborales y organización del trabajo y las tareas podría ser una estrategia importante. Palabras clave: factores psicosociales, síndrome de burnout, médicos generales.

El anterior estudio es significativo para nuestra investigación ya que nos da a conocer como el área de la salud en este caso los médicos manifiestan el síndrome de burnout debido a la exigencia que implica velar la salud y el bienestar de las personas, además de la identificación de los factores psicosociales a través de empleo de la guía de identificación de factores psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social y la escala de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”. Dos Instrumentos guías que nos permitan o conlleven al logro de nuestros objetivos.

Adicionalmente, en la ciudad de Guadalajara, México, en el año 2015 Aldrete, Navarro, Contreras y Pérez realizaron un estudio sobre los factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. El objetivo general fue determinar la relación entre los factores psicosociales laborables y el síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. El método de estudio fue observacional, transversal y analítico en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Los datos se captaron con el instrumento de factores psicosociales de Silva y el MBI.

Los resultados recabados fueron que 163 personas de 21 servicios de la unidad de atención; 88% eran mujeres, 41,4% laboraba en el turno matutino y 47,5% perciben la presencia de factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización. El agotamiento emocional se relacionó ( $p <$

a 0,05) con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados Conclusión: Se confirmó la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de Burnout.

La anterior investigación es significativa para nuestra investigación ya que nos da a conocer los factores psicosociales de aspecto negativo como lo son las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo y de la importante relación que mantiene con las dimensiones del síndrome de burnout. Además de que la población afectada en este estudio es el personal de enfermería de una unidad de tercer nivel, conllevándonos a reconocer que esta población es vulnerable a la presencia del síndrome de burnout.

Por otro lado, En Nicaragua, Hodgson y Soto, (2013) realizaron un estudio sobre factores psicosociales del trabajo y síndrome de burnout en docentes universitarios. Este se realizó con el objetivo de determinar los factores psicosociales negativos del trabajo percibido por el trabajador, y su relación con el Síndrome de Burnout en docentes universitarios de la ciudad de Bluefields. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, realizado mediante la aplicación de la escala de factores psicosociales del trabajo académico y el Maslach Burnout Inventory, instrumentos aplicados a 109 docentes. Los resultados revelan la presencia de una alta demanda del papel académico y desarrollo de la carrera como factor negativo en el ambiente laboral de los docentes, también señala la despersonalización como la dimensión del síndrome de Burnout. Se encontró asociación entre el factor contenido y características de la tarea con la dimensión de despersonalización, así como relación entre papel académico y desarrollo de la carrera con el agotamiento emocional.

Mientras, en Guadalajara, se realizó una investigación en el año 2012 por Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete quienes estudiaban sobre los factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia. El objetivo de la misma fue analizar los factores de riesgos psicosociales laborales negativos que inciden en la salud de

los médicos de familia que laboran para una institución pública de salud en México. El estudio fue descriptivo, analítico y correlacional, en el que participaron 203 médicos.

Se emplearon dos cuestionarios de evaluación: la Guía de identificación de Factores Psicosociales y la escala de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”; además de un cuestionario con ítems sociodemográficos, laborales y de salud. El 43,3% de los médicos manifestó alguna enfermedad. Se obtuvieron prevalencias del 33,6% para los factores psicosociales y del 26,7% para el síndrome de “Burnout”, así como diversas asociaciones entre algunos de los factores psicosociales y dimensiones del síndrome con la enfermedad, pero también algunos factores psicosociales se asociaron con el desarrollo del síndrome y con manifestaciones gastrointestinales, neurológicas y psicológicas. Cualquier área laboral debe ser digna para que el trabajador realice sus tareas laborales. Reorganizar los medios y los modos con los que una institución labora, es un quehacer imprescindible en este andar.

Seguidamente, una investigación realizada por Patlan “efecto del síndrome de burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo” realizado en el año 2013. El objetivo de la misma fue determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de Vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. La investigación fue Ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y 2 factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y Satisfacción laboral. Los resultados de la investigación indicaron un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral.

Por último, en la ciudad de En Guadalajara, México, en el año 2011 Aranda realizó una investigación bajo el nombre “El síndrome de burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales”. Esta investigación los diversos factores de riesgo

derivados tanto de los medios de producción como de los modos de la organización pueden alterar la salud de los trabajadores o hasta la muerte. Precisamente una de las manifestaciones en la salud es el llamado Síndrome de burnout, mismo que es considerado como una fase avanzada del estrés laboral después de exponerse de manera continua al factor de riesgo. Su identificación, evaluación y control son imprescindibles para un adecuado desempeño laboral. El Síndrome de burnout es una enfermedad que trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece. Palabras clave: Síndrome de burnout, riesgo, salud.

## Antecedentes Nacionales

### Resumen

Para comenzar, en Caquetá, Colombia, se llevó adelante un estudio sobre “relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia” realizado por Silva, Gutiérrez, Pando y Tuesca, (2012). El objetivo general de este estudio fue establecer la relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia. El Método de estudio fue transversal en el cual participaron 300 sujetos de cuatro instituciones de salud realizado mediante la escala de los factores psicosociales negativos y el inventario de Maslach Burnout.

Resultados recabados fueron que el 61,3 % presentó baja condición en el lugar de trabajo. Alta carga de trabajo en el 7,7 %; el 2,3 % expresó alto contenido y cantidad de la tarea. Se encontró 42 % con alta exigencia laboral, 3 % alto papel laboral y desarrollo de la carrera, 80 % baja interacción social; baja remuneración en el 43,7 %. Para el agotamiento emocional se asoció la carga de trabajo (OR: 2,4), exigencia laboral (OR: 5,4), papel laboral (OR: 3,9), interacción social (OR: 1,9) y remuneración (OR: 2,3). Y las conclusiones de este mismo no se evidencia una prevalencia clásica del síndrome de burnout. Los factores psicosociales negativos asociados requieren estrategias para fomentar un cambio en la

satisfacción y la motivación, acompañados de una intervención psicológica y motivacional que promueva un ambiente saludable amparado con una política de estímulos y satisfactores laborales.

Más recientemente, Romero, Muñoz, Osorio y Robles llevaron a cabo una investigación llamada "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia" en un hospital en Ibagué, Colombia (2016). El objetivo de esta investigación fue determinar la prevalencia del síndrome de burnout (EB) en personal de enfermería de un hospital de referencia en una ciudad colombiana y su relación con variables demográficas. Ella fue transversal en una muestra aleatoria representativa de 174 enfermeras y enfermeras estratificadas, dependiendo de si la enfermera era enfermera o asistente de enfermería. La escala utilizada en Maslach Burnout Inventory fue validada en Colombia. Los resultados indicaron que la prevalencia del Síndrome de Burnout fue del 20.1% (IC 95%: 13.9 26.4), y 52.3% estaban en riesgo de Síndrome de Burnout, eran profesionales de enfermería que tenían trabajo temporal o supernumerario, y personal que trabajaba en servicios incluyendo administración, oncología, ordenanzas y esterilización. Los hombres y el personal que informaron tener más de un contrato eran personas que tenían la tasa más alta del Indicador de Burnout de 20.1%. Y para concluir en el análisis multivariado, los factores articulares que pueden tener una mayor incidencia en la presencia del síndrome de Burnout incluyen el número de hijos y el hecho de ser un hombre.

Por otro lado, en Bogotá se realizó una investigación en el año 2013 por Contreras, Espinal, Pachón y González bajo el nombre "Burnout, Liderazgo Y Satisfacción Laboral En El Personal Asistencial De Un Hospital De Tercer Nivel En Bogotá". El objetivo general de este estudio fue identificar la presencia del síndrome de burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de hospital de tercer nivel y observar su relación, considerando variables sociodemográficas. Para ello se utilizó el MBI, el TAP y el

Test de Satisfacción Laboral S20/23 respectivamente. Los resultados de esta investigación indican que se encontró baja presencia de burnout y altos niveles de realización personal, a pesar de las condiciones laborales adversas, precursoras del síndrome. No se encontró relación directa entre liderazgo y burnout, pero el liderazgo si se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca.

Y finalmente, un estudio realizado por Vallejo, (2014) “Relación Entre El Dominio Control Sobre El Trabajo Y Los Factores De Riesgo Psicosociales en algunas empresas de producción del Centro Occidente De Colombia”. El mismo tiene como objetivo identificar y describir el Dominio Control sobre el trabajo perteneciente a los factores psicosociales intralaborales en relación con los factores de riesgo psicosociales en un grupo de colaboradores de empresas de producción del centro occidente Colombiano, para ello se trabajó en determinar los niveles de riesgo de este Dominio, en los colaboradores de las Compañías de producción del Centro Occidente Colombiano, por medio de la aplicación de los cuestionarios estandarizados de la batería de instrumentos del Ministerio de Protección Social, confrontando las diferentes dimensiones presentes en los colaboradores de los grupos de producción de las Empresas, por último, buscando definir los factores psicosociales protectores y de riesgo de tipo intralaboral que influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores de la muestra.

#### Antecedentes Locales

Esta investigación fue llevada a cabo en Cúcuta, Norte De Santander por Vélez y Mayorga, (2013), denominada “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”. El objetivo general fue 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. La investigación desarrolló una metodología cuantitativa descriptiva, correlacional de corte transversal, cuya población de estudio estuvo constituida por 112 profesores, con tipo de muestra censal, sin embargo la encuesta aplicada a 90 docentes, quienes cumplieron con los criterios de inclusión. Se emplearon cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico. En cuanto a los Resultados recabados se encontró un predominio 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 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. Palabras clave: Agotamiento, profesional, despersonalización, satisfacción personal.

Este estudio es importante en nuestra investigación por que trabaja los factores psicosociales donde se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Factores Psicosociales y con base a los resultados se miró los datos arrojados que estos si son afectados en un ámbito laboral como los docentes educativos de la universidad francisco de paula.

## Marco Teórico

### Organización

Desde lo afirmado por Bravo (1985) citado por Zavala (2011) la organización se puede definir como el “conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, oficinas, instalaciones y dependencias que constituyen un cuerpo o institución social que se rige por usos, normas, políticas y costumbres propios y tiene un objetivo específico”. Por consiguiente, dentro de una organización o empresa se pueden encontrar algunos términos de gran relevancia como el clima organizacional, relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, incentivos, programas de capacitación y actividades de bienestar entre otras orientadas a la calidad de vida de los trabajadores, entre otros; los cuales caracterizan tanto el funcionamiento de la empresa como el servicio prestado por sus trabajadores.

Es por esto, que se puede decir que toda organización vista desde el área laboral, tiene que ser un espacio donde se agrupan las personas satisfechas y motivadas para conseguir el fin organizacional, el cual debe estar articulado con los objetivos o necesidades de los trabajadores para no generar desequilibrio alguno; ya que se considera que cuando no existe afinidad entre los objetivos de la empresa con los de la persona, pueden desarrollarse resultados contrarios a los esperados. La mayoría de los casos, los trabajadores se desenvuelven en un ambiente organizacional contraproducente, el cual puede deberse a diversos factores.

Autores como Alves (2000) dice que “una buena comunicación, el respeto, el compromiso, un ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de los muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, y como consecuencia genera una alta productividad y un alto rendimiento en su desempeño”.

Es importante tener en cuenta, que cuando el entorno y el ambiente es el adecuado, las personas manifiestan respuestas satisfactorias, las cuales se ven reflejadas en los resultados propios de las funciones establecidas y por tal motivo, la empresa logra cumplir sus objetivos de manera óptima. Sin embargo, cuando sucede lo contrario, los trabajadores van a mostrar

actitudes y comportamientos poco acordes con las metas de la empresa, debido a que no se van a sentir a gusto dentro del ambiente generado. Por esta razón y muchas más, es de gran relevancia que las empresas contemplen la posibilidad de generar y mantener ambientes agradables dentro de las instalaciones, con el fin de generar seguridad y satisfacción en los trabajadores.

Se considera que dependiendo de la actividad económica de la empresa, los cargos, las habilidades de las personas, el desempeño y la calidad de la labor realizada puede verse influenciada en dos aspectos tanto de una manera negativa o positiva, en caso de no ser adecuados estos aspectos, existe la posibilidad de que se presenten enfermedades o situaciones como estrés general, fatiga física, depresión, dolor de espalda, problemas gástricos, obesidad, y síndrome de burnout, entre otras. Por otra parte, cuando las competencias y estilo de personalidad no se relacionan con las características del cargo, pueden presentar dificultades en las realizaciones del desarrollo de la tarea.

Con base a esto, el estudio de las profesiones asistenciales, y de modo muy particular las profesiones de la salud, han revelado que las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; sino un síndrome que transcurre y se instala por etapas, cuyos efectos parciales constituyen sus componentes: el síndrome de Burnout. (Hernández, 2003). De lo anterior se puede decir que es en este (síndrome) en el cual se contempla que el empleado que está expuesto de manera continua a niveles altos de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su contexto; tiende a ser mucho más vulnerable para presentar el síndrome, lo cual a su vez, puede afectar su desempeño a nivel general.

#### Síndrome de burnout

Autores como Freudenberger (1974) citado por Aranda, Pando, Salazar, Torres,

Aldrete & Pérez. (2004) desde el modelo clínico define el síndrome de burnout como “el conjunto de síntomas físicos, sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo, agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral y como el resultado del desgaste por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables”. Teniendo en cuenta este autor, el cual se basa en el agotamiento que le genera el trabajo, ya sea por sobre carga laboral o los síntomas físicos llevando así a que las personas se muestren agresivas ante cualquier acontecimiento y se pueden presentar menos sensibles.

Además, Maslach y Jackson (1981) citado por Rosales y Rosales (2013) desde una perspectiva social plantean un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales, cuyo objeto de trabajo son personas que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo. Además Cristina Maslach citada por Freudenberger (1976) es un psicóloga social creadora del instrumento Maslach Burnout definió el síndrome de burnout como cansancio emocional que se manifiesta a través de tres vertientes, agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento.

De tal manera, el término “síndrome de burnout” ha sido abordado desde distintas teorías, dando lugar a definiciones diferentes y a veces contradictorias. Esta imprecisión y ambigüedad ha llevado a algunos autores a un proceso de síntesis, agrupando y categorizando las múltiples versiones en el estudio y explicación de la experiencia del síndrome. Con base en esto desde la teoría organizacional autores como Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) citados por Mansilla (2005) refieren al síndrome como un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral y por pobreza de rol. En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de

control que conlleva una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga.

Autores como Cox, Kuk y Leiter (1993) citados por Mansilla (2005) dan por entendido que el síndrome de burnout es “una respuesta al estrés laboral que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el trabajador no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos; lo cual es abordado desde la perspectiva transaccional del estrés laboral que se da específicamente entre profesionales de los servicios humanos”. Es por este motivo, que la presencia del síndrome también puede relacionarse con características o habilidades de la persona.

Con base en lo anterior, se puede decir que para ellos la dimensión central del síndrome de burnout está relacionada con sentirse desgastado, lo cual es una respuesta general que abarca variables emocionales y el bienestar de la persona. Ven la despersonalización como una estrategia de afrontamiento, que trasciende frente a los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son un resultado de la evaluación cognitiva del trabajador sobre su experiencia de estrés.

En otro sentido, para Anadón (2005) y Marrau (2009), citados por Ibáñez, López, Márquez, Sánchez, Flórez & Vera (2012) las primeras manifestaciones del síndrome de burnout (B.O) constituyen dificultades fisiológicas: cansancio, bajo estado de ánimo, alteraciones en el ciclo del sueño y en el apetito. Lo cual es seguido de síntomas que involucran altas tasas de insatisfacción, escasez en la placidez y capacidad para disfrutar las funciones laborales e irritabilidad. Todo este conjunto de reacciones, hacen que la persona se sienta fracasada y culpable por haber elegido esa ocupación y sentir que no es capaz de desempeñarse en la misma, lo que se ve reflejado en resultados poco satisfactorios y respuestas poco adecuadas en los diferentes entornos.

Por lo tanto, se puede considerar que el síndrome de burnout aparece como una enfermedad crónica de factores entre ellos los de riesgo y de tipo psicosocial, mostrándose como una respuesta al estrés crónico laboral y el cual abarca tres dimensiones: agotamiento, emocional, despersonalización actitudes negativas, y falta de realización personal en el trabajo. Y es así como dentro del síndrome de burnout se cree que los factores psicosociales tienen relación o influencia en cuanto a la aparición del mismo.

### Factores Psicosociales

Teniendo en cuenta esto, es importante conocer según Martín, Luceño, Jaén y Rubio (2007) citados por Ramírez & Zurita (2010) que los factores psicosociales son “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea” con base en esto, se puede analizar la importancia que tiene el contexto laboral y las condiciones presentes, con respecto a la calidad de vida que pueda tener en trabajador; ya que así como pueden generarse respuestas positivas, también pueden desarrollarse enfermedades o situaciones negativas que no solo afectan al trabajador, sino también al funcionamiento de la empresa.

Con base en esto, se puede considerar que los factores psicosociales pueden impactar en forma negativa no sólo a los trabajadores, sino también al funcionamiento de la organización. Para Monte (1977) citado por Aranda & Pando (2007) los factores psicosociales son “aquellas interacciones negativas entre el medio ambiente laboral, por un lado, y la situación personal extra laboral, por otro. Ciertamente se puede entender que los factores psicosociales negativos podrían estar presentes tanto en el lugar donde el trabajador presta sus servicios así como fuera de él, teniendo en cuenta que se afectan su desempeño laboral y su calidad de vida a nivel general (social, familiar, personal)”.

Justamente, Silva (2006), citada por Hodgson & Soto (2013) Identificó los factores

psicosociales del trabajo académico y de igual manera, elaboró un test que permite identificar su presencia, denominado Escala de Factores Psicosociales Negativos del Trabajo Académico, a la que realiza una breve explicación de cada una. En un primer lugar las condiciones del lugar del trabajo engloba las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo, por otro lado está el cargo de trabajo, el cual es el conjunto de esfuerzos psicofísicos que debe ejercer el organismo durante la jornada laboral dividiéndose en carga física y carga mental, y por último se encuentra el contenido y características de la tarea, en ellas está las tareas que le corresponden a cada individuo realizar durante la jornada laboral.

Otro aspecto a tener en cuenta, son las exigencias laborales, las cuales están basadas en aquellos requerimientos que el trabajador debe desarrollar para lograr con el cumplimiento de las tareas y demandas de su puesto; también encontramos el papel académico y desarrollo de la carrera esta es la función que contempla varias acciones entre ellas está la preparación del plan de clases y metodología a seguir, está la interacción social es donde se contempla el sistema de comunicación establecido se dice que mientras más fluida y asertiva sea la comunicación se produce menor confusión entre roles y funciones que debe ejercer cada persona en su puesto de trabajo.

Seguidamente, autores como Weber A, Jeakel R. (2000) y Preciado M, Chávez R. (2010) citado por Hodgson & Soto (2013) refieren que cuando un trabajador está expuesto a factores psicosociales negativos en su puesto laboral, pueden desencadenar en él alteraciones psicológicas y fisiológicas, es decir estrés, el cual es un trastorno biopsicosocial que afecta a la población mundial en diversas maneras, sus causas y efectos son variadas, pero una de las más interesantes a estudiar es el estrés laboral y su cronicidad que desenlaza en el Síndrome de Burnout.

Otro aspecto, es como la existencia del síndrome de burnout se ve reflejada en la salud de aquel trabajador que lo presente. De esta manera, para Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2002) citados por Gómez, Hernández & Méndez (2014) la relación existente entre los factores psicosociales y la salud, indicando que los efectos de la organización del trabajo se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos. Lo que indica, que el impacto se verá reflejado en el desarrollo del trabajador, en sus diferentes áreas de vida.

Entre tanto, autores como Golembiewski, Monte y Peiro (1997) citados por Blanco, (2006) tuvieron especial interés en el tema y crearon diversos estudios, mediante los cuales llegaron a la conclusión de que el burnout afectaba en gran medida a la salud del propio profesional. Además, incidiendo en aspectos familiares y de amistad; sin embargo, no debemos dejar de tener presente que también provoca una baja satisfacción laboral, el abandono y el deterioro de la calidad de servicio, considerándose estas como las principales consecuencias que experimenta una organización debido al síndrome de burnout. Es importante resaltar, que no es solo el ausentismo o efectos negativos que se puedan experimentar desde la organización, sino también el impacto que esto puede generar en la vida familiar, social y personal del trabajador.

Es de gran relevancia, mencionar que Cuadra y Veloso, (2007) citados por Contreras, Espinal, Pachón, & González, (2013). Refieren que la relación entre satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout depende también de características individuales, ya que hace referencia a lo que las personas piensan y sienten respecto a su trabajo, involucrando emociones, sentimientos, conductas y experiencias personales. Lo cual, puede influir en la manera de responder a los estímulos o factores estresantes del ambiente; ya que, de una u otra manera podrán determinar la satisfacción o el empeoramiento de la situación inicial; esto, teniendo en

cuenta que como seres humanos las experiencias, las emociones, los pensamientos y creencias juegan un papel fundamental en el comportamiento y reacción en general.

### Marco conceptual

#### Síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) citado por Rosales & Rosales (2013) socializan que el Burnout se configura como " un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal". Con base en esto, se puede entender el agotamiento emocional como cansancio y fatiga física, psíquica o como la combinación de ambos. Se considera como aquella sensación en la que la persona siente que no puede dar más de sí mismo.

Dentro del burnout, también se encuentra la despersonalización la cual se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. La persona trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes.

Otra de las características del síndrome de burnout es el sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal, surge cuando se verifica que las demandas exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo, se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos, carencias de expectativas y horizontes en el

trabajo y una insatisfacción.

#### Factores psicosociales

Según el Comité Mixto de la organización internacional del trabajo y la organización mundial de la salud OIT/OMS., (1984) citado por Beltrán (2014) los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

#### Marco contextual

La investigación será realizada en la empresa social del estado (IMSALUD). Y estará focalizado en la clínica de leones, en la ciudad de Cúcuta Norte De Santander.

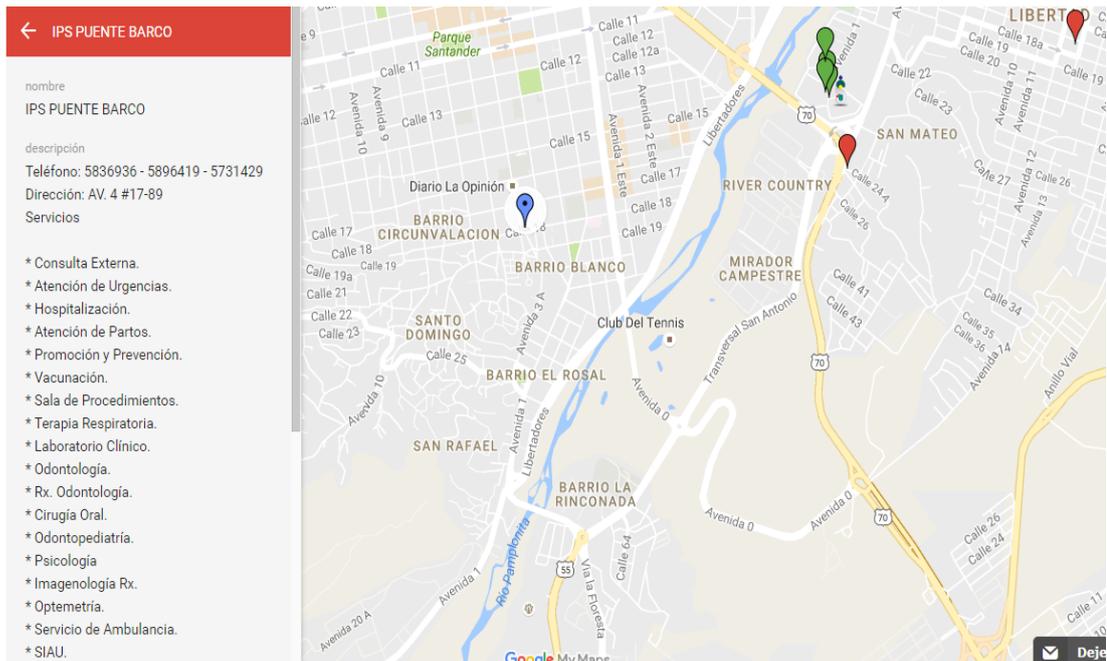
#### Clínica De Leones

##### Servicios

La clínica de leones presta servicios de consulta externa, atención de Urgencias, hospitalización, atención de partos, promoción y prevención, vacunación, sala de procedimientos, terapia respiratoria, laboratorio clínico, odontología, Rx. Odontología, cirugía oral, odontopediatría, Psicología, imagenología Rx, optometría, servicio de ambulancia, SIAU.

##### Ubicación

La empresa social del estado, clínica de leones estaba ubicado en la avenida cuarta número diecisiete ochenta nueve en el barrio circunvalación, en sus alrededores se encuentra el diario la opinión y el colegio sagrado corazón de Jesús.



Misión: IMSALUD es una empresa Social del Estado, que ofrece servicios de salud de baja complejidad, centrados en la seguridad del paciente, dispone de talento idóneo y comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, promoviendo el desarrollo científico, docente e investigativo.

Visión: Para el año 2017 la ESE IMSALUD será la red de baja complejidad preferida por los usuarios en el municipio de Cúcuta proyectándose hacia la prestación de servicios de mediana complejidad, siendo una empresa auto sostenible, reconocida por su valor humano, brindando una atención segura, humanizada y con enfoque de prevención de riesgos; encaminada al continuo mejoramiento de sus procesos y el bienestar de la población usuaria

### Reseña histórica

Dentro de las virtudes que ofrece la Ley 10 de 1.990 a los entes territoriales una de las de mayor relevancia es la descentralización en la administración de los servicios de salud y la declaratoria de los mismos como un servicio público de obligatorio cumplimiento por parte del estado. Es así como se trabajó en el cumplimiento de los requisitos de la Ley 60 de 1.993, y el Decreto 1770 de 1.994, necesarios para acreditar la certificación y asumir la descentralización, cumpliéndolos en su totalidad , logrando así la certificación el 29 de

Diciembre de 1.999, mediante el Decreto 1906 expedido por el Señor Gobernador del Departamento Norte de Santander.

### Marco legal

EL marco legal que avala y respalda nuestra investigación se encuentra presente en los siguientes decretos, capítulos y artículos

El Decreto 2566 de Del 07 julio de 2009

Es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés. Adicionalmente a ello el ministerio de la protección social público en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. (15) y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación (16), que serán motivos de análisis en próximos artículos.

Este repaso sucinto legislativo demuestra que en Colombia incipientemente se ha planteado el tema, de que existe un reconocimiento a la misma y que es menester de todos los médicos laborales pensar en ella diagnosticarla adecuadamente para evitar más deterioro en la población laboral activa.

Ministerio de la Protección Social República de Colombia

Capitulo II. Identificación Y Evaluación De Los Factores Psicosociales En El Trabajo Y Sus Efectos

Artículo 6°. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

## DISEÑO METODOLOGICO

### Diseño

Esta investigación es de enfoque cuantitativo pues se busca la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y un análisis estadístico. Dicho enfoque para Asún (2006) es una estrategia de investigación que conceptualmente delimita propiedades de sus sujetos de estudio con el fin de asignarles números a las magnitudes, grados o tipos en que estos las poseen y que utiliza procedimientos estadísticos para resumir, manipular y asociar dichos números.

Así mismo, la investigación es descriptiva. Según Sierra (2012) en ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, cuya Función principal es la de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio. Diseño

### De Investigación

Este estudio utilizara un diseño de investigación no experimental. Para Servicio Nacional De Aprendizaje (2014), la investigación no experimental se desarrolla sin trabajar, manipular, direccionar o intervenir con las variables independientes por parte del investigador de hechos o fenómenos que ya ocurrieron, otro nombre con que se conoce es investigación ex post facto (los hechos ya ocurrieron), las variables se relacionan de forma natural entre ellas y se analiza la forma en que se presentaron los hechos.

Del mismo modo, el alcance de esta investigación se clasifico como correlacional de corte trasversal. Y según, Alfaro (2012) los estudios correlacionales pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que

permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra. Además, para Müggenburg y Pérez (2007) los estudios transversales son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado.

## Población Y Muestra

### Población

En esta investigación la población está constituida por cincuenta (50) participantes del personal de enfermería área de urgencias y consulta externa de la clínica de leones en Cúcuta, Norte de Santander (Colombia). Tamayo (2012) citado por Domínguez, Estrella, Reátegui, Villalobos, y Zoto, (2016) señala que “ la población representa la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de las unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio. Integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denominada la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”. (p.180)

### Muestra

Es importante manifestar que la muestra correspondió al 48% (24 participantes del personal de enfermería) de la población de estudio, teniendo así que la muestra de la presente investigación es de tipo no probabilística intencional con el fin de escoger a un grupo específico de personas dentro de una población total para su análisis, teniendo en cuenta los criterios de inclusión como lo son los datos sociodemográficos y laborales como el sexo, estado civil, edad, de profesión enfermería, antigüedad en el trabajo y el área a la cual pertenece en la clínica donde labora. Por consiguiente autores como Arias (2006) definen al muestreo no probabilístico de manera intencional u opinático como un “proceso en el cual los

elementos son escogidos con base en criterios o prejuicios preestablecidos por el investigador”.

#### Técnica e Instrumento

Como instrumento de recolecta de datos, en primer lugar se empleara el Cuestionario para la evaluación del estrés, el cual evalúa síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales. Es tipo Likert, con opciones que van desde “nunca” hasta “siempre” en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos. Los resultados se interpretan en el sentido de que a mayor puntaje obtenido, mayor es el nivel de síntomas de estrés. La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados: a. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4). b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3). c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2). d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31. Y Finalmente se realiza una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. El instrumento utilizado fue la revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010” realizado por el Ministerio de la Protección Social, (2010) Citado por Vallejo (2012) el cual muestra un Alfa de Cronbach equivalente a 0,889. ( $p = 0,001$ ). Este Instrumento fue apropiado para evaluar el síndrome de burnout puesto que no solo permite evaluar los síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés

sino que también de establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.

Y el segundo instrumento, la escala de factores psicosociales negativos del trabajo académico, de Nohemí Silva la cual evalúa siete dimensiones, entre ellas las condiciones del lugar de trabajo, carga del trabajo, contenido y características de la tarea, exigencia laborales, papel académico y desarrollo de la carrera, interacción y aspectos organizacionales y por último la remuneración del rendimiento con opciones de respuesta tipo Likert, que van desde nunca (0) hasta siempre (4). Para realizar su evaluación se suman los puntajes de cada apartado y se clasifican en tres categorías: bajo, medio alto. Silva, N (2006), con un alfa de Cronbach de 0.91, y su intervalo de confianza de un 95%. Henao, Gutiérrez, Pando, Tuesca, (2012).

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

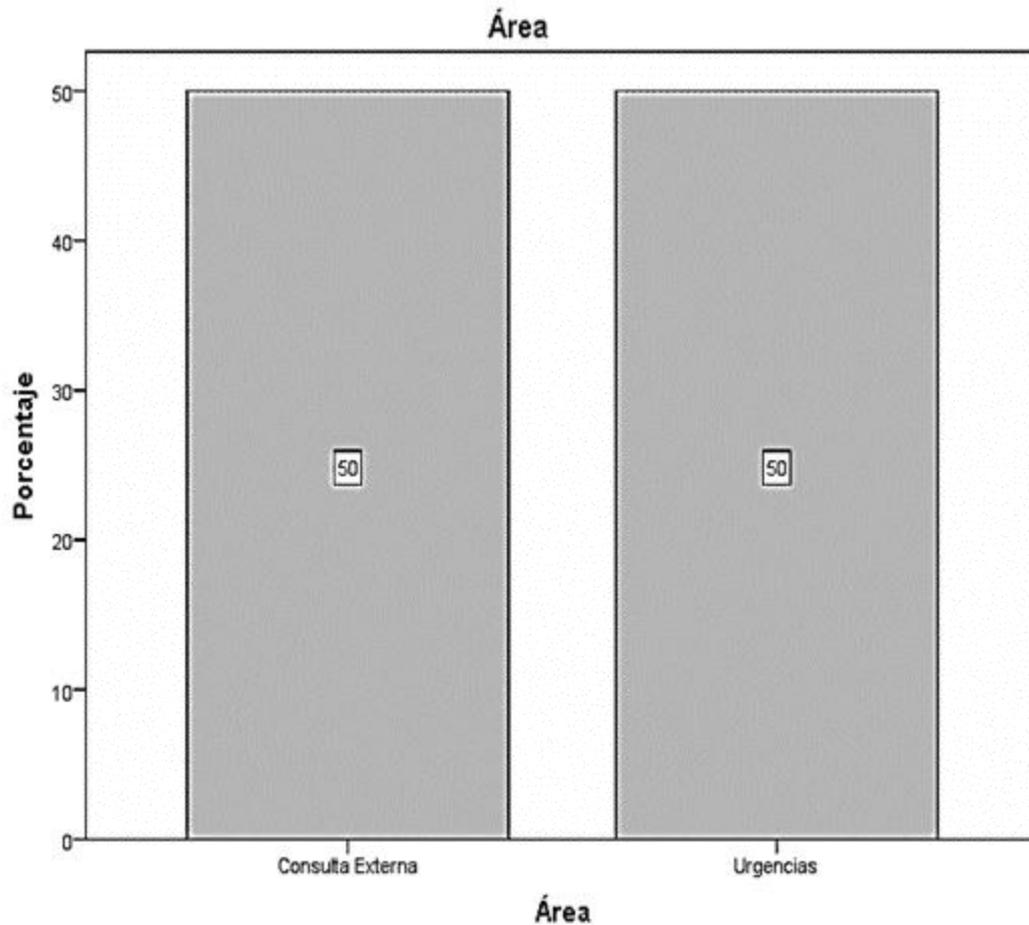
*Tabla 1* Porcentaje del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión

Niveles de estrés		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	8%
Bajo	5	21%
Medio	5	21%
Alto	2	8%
Muy alto	10	42%

De la tabla anterior se evidencia que del total de 24 participantes (personal de enfermería del área de consulta externa y urgencias), el valor fue de un 42%, indica que se encuentra en un nivel muy alto en cuanto a la presencia del síndrome. Cabe resaltar que aunque los demás valores están en un mismo porcentaje su nivel varía, es decir para muy bajo y alto está en un 8%. Así mismo, para el nivel bajo y medio se observa con un 21%.

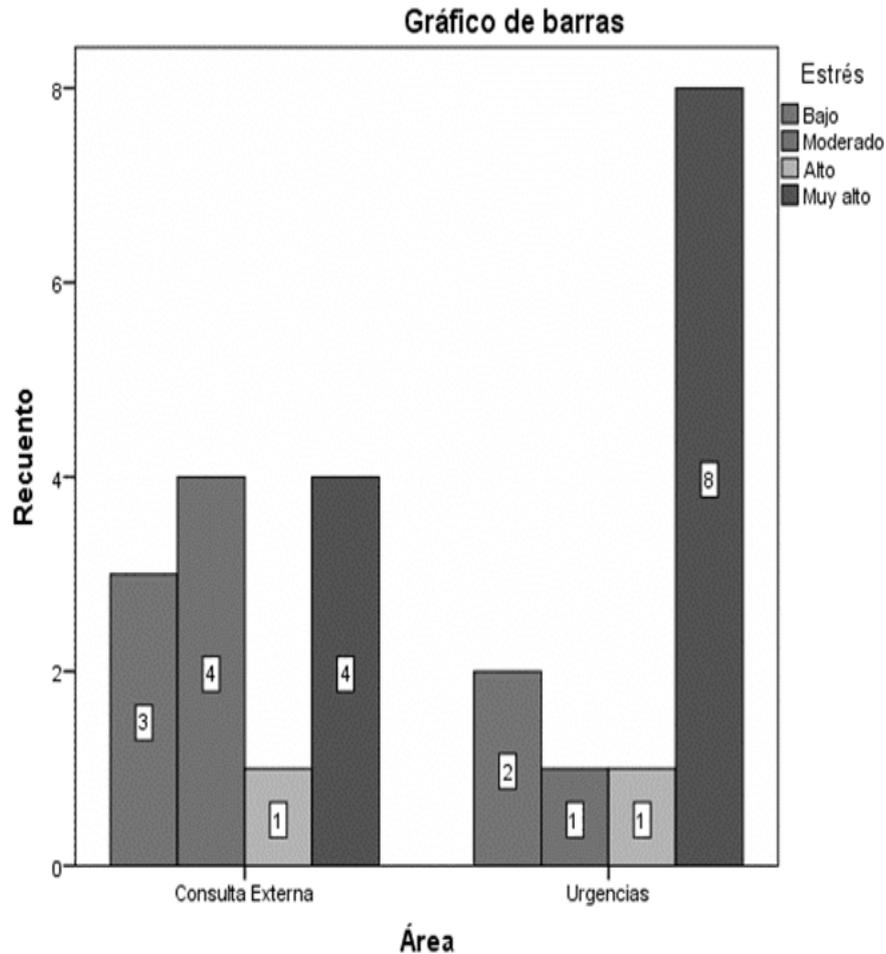
Por otro lado la presencia del síndrome de burnout en este campo profesional mantienen un contacto directo con los pacientes y además no manejan horarios fijos establecidos, si no están en constante cambio ya sea porque uno del personal salió de vacaciones o licencia de maternidad o simplemente por problemas personas, esos turnos se deben ocupar con otro empleado que se encuentra dentro de la organización, turnos de noche muy seguidos pueden generar cansancio en la persona un agotamiento físico y mental.

*Figura 1* diferenciación del Área de Consulta externa y Urgencias



En la figura 1 muestra que no existe diferencia del área consulta externa y urgencias de manera general, lo que indica que las dos áreas tiene el mismo 50% de la presencia del síndrome y que requieren del mismo alto de grado de concentración las exigencias laborales y las demandas laborales son las mismas.

*Figura2* baterías de riesgo psicosocial cuestionario para el estrés tercera versión



En la figura 2 se observa los resultados por áreas donde se establecen unos rangos los cuales son bajo, moderado, alto y muy alto. En consulta externa se indica que 3 personas se encuentran en un rango bajo, 4 están en moderado, 1 está en alto y 4 personas están ubicadas en un rango muy alto. Por otro lado en el área de urgencias se halló que 2 personas están en un nivel bajo, 1 está en moderado, seguidamente 1 persona está en un rango alto y 8 personas están en un nivel muy alto.

*Tabla 2* correlación de los factores psicosociales y el síndrome de burnout

Tiempo Laborado	Edad	Síntomas Fisiológicos	Síntomas de Comportamiento Social	Síntomas Intelectuales y Laborales	Síntomas Psicoemocionales
-----------------	------	-----------------------	-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------

Condiciones del lugar de trabajo	Coeficiente de correlación	-,172	0,000	,100	,138	-,123	-,065
	Sig. (unilateral)	,135	,500	,251	,192	,205	,353
Carga de trabajo	Coeficiente de correlación	-,320*	-,101	-,027	-,124	,030	,005
	Sig. (unilateral)	,022	,256	,430	,221	,421	,488
Contenido y características de la tarea	Coeficiente de correlación	0,000	,101	,309*	,095	,023	,062
	Sig. (unilateral)	,500	,256	,021	,280	,440	,364
Exigencias laborales	Coeficiente de correlación	-,033	,160	,191	-,272*	-,188	-,010
	Sig. (unilateral)	,418	,150	,104	,047	,109	,477
Papel de la académico y desarrollo de la carrera	Coeficiente de correlación	,117	,170	,131	,092	,291*	,260
	Sig. (unilateral)	,233	,138	,195	,288	,029	,072
Interacción social y aspectos organizacionales	Coeficiente de correlación	,205	,178	,148	,321*	,396**	,281
	Sig. (unilateral)	,098	,124	,165	,024	,005	,055
Remuneración del Rendimiento	Coeficiente de correlación	-,470**	-,218	-,062	-,092	-,152	-,219
	Sig. (unilateral)	,002	,082	,343	,288	,163	,110

La tabla 2 muestra la correlación de los factores psicosociales y el síndrome de burnout, los factores psicosociales está conformada por 7 dimensiones, condiciones del lugar del trabajo, carga del trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel académico y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento las cuales 6 de ellas están relacionadas al síndrome de burnout está conformada por 4 dimensiones que son

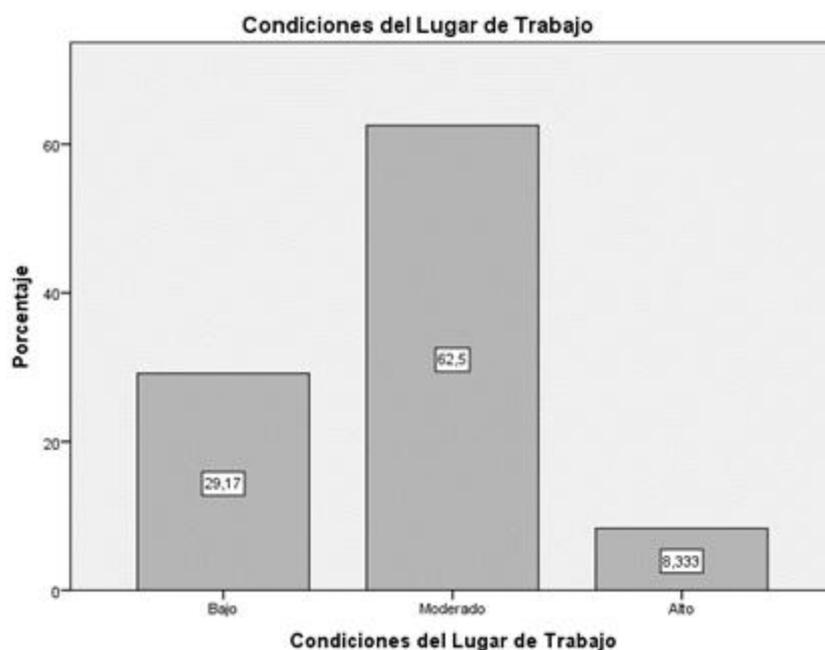
síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, síntomas psicoemocionales por el cual 3 de las dimensiones de las variables presentan coeficiente de correlación.

Se observó que el tiempo laborado y la carga laboral pueden presentar el exceso de actividades durante la jornada de trabajo y que a mayor síntomas fisiológicos es decir mayor dolor en el cuello y espalda o tensión muscular mayor es el Contenido y características de la tarea, el trabajo es repetitivo, rutinario, y no les permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos, así mismo se encontró que a mayor son las exigencias laborales menor son los síntomas del comportamiento social, es más alto grado de concentración o exigencia en el trabajo se presentan más dificultad en las relaciones familiares.

Seguidamente se encontró que mayor son los síntomas intelectuales y laborales puede estar presentando sobrecarga en el trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, menor es papel del académico y desarrollo de la carrera puesto que realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado , a mayor síntomas de comportamiento social mayor es la interacción social sus relaciones familiares y sociales pueden verse afectada, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés.

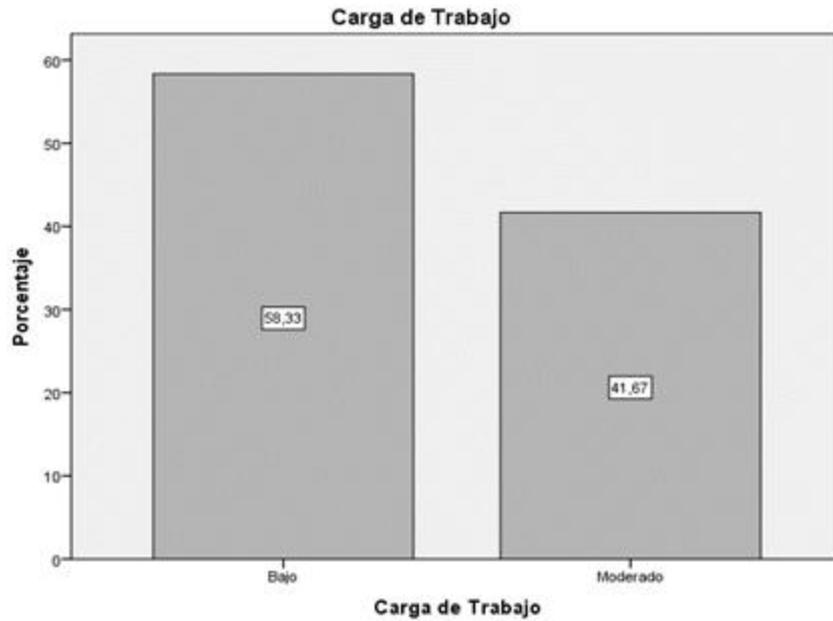
Por último se halló que a mayor son los síntomas intelectuales y laborales mayor es la interacción social y aspectos organizacionales es decir si presenta sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, disminución del rendimiento en el trabajo va a presentar dificultades en la relación con compañeros y problemas en la relación con su jefe inmediato, se evidencio que a menor tiempo laborado mayor está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza y los estímulos económicos no le permiten lograr una estabilidad financiera.

Figura 3 Condiciones del lugar del trabajo de los factores psicosociales



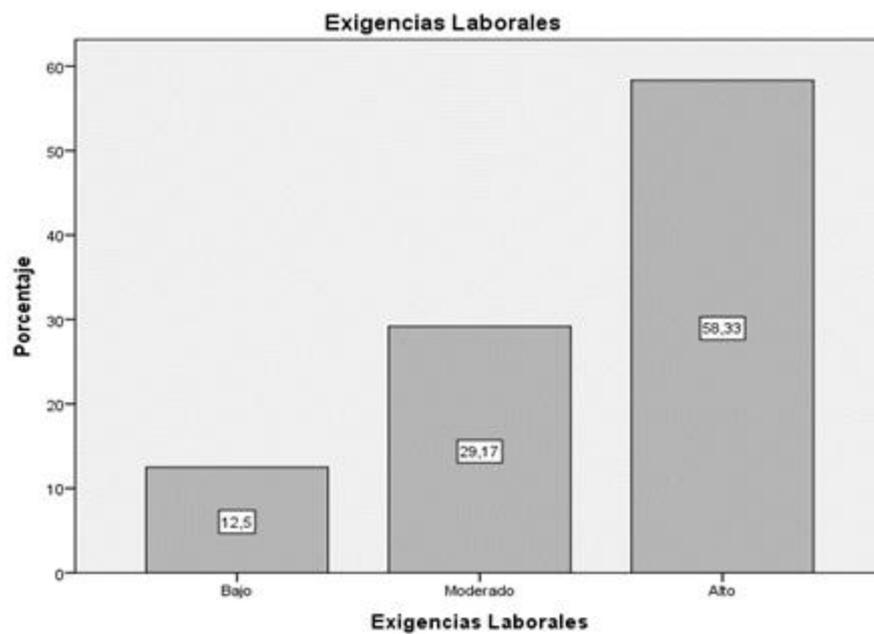
De acuerdo a la figura 3 se observa que en las condiciones del lugar de trabajo el 29.17% es bajo y donde el 62.5% se encuentra en un nivel moderado por último con un 8.333% está en alto, su sitio de trabajo está poco iluminado no cuentan con los recursos suficientes para sobrellevar las actividades a realizar dentro de la organización.

Figura 4 Carga de trabajo de los factores psicosociales



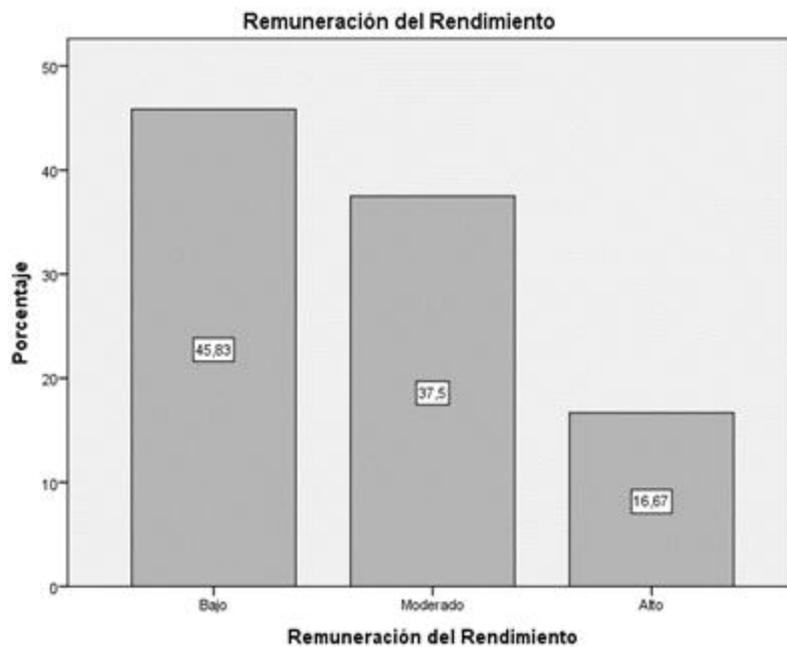
En la figura 4 se encontró que el 58.33% está en un nivel bajo y con un 41.67% están en un nivel moderado en la carga de trabajo, tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo o las demandas laborales que recibe no corresponde al cargo que se encuentra ocupando en la empresa.

*Figuran 5 exigencias laborales de los factores psicosociales*



Con respecto a la figura 5 se observa que existe un alto nivel de exigencias laborales con un porcentajes de 58.33% seguidamente el 29.17% está en un nivel moderado y el 12.5% es bajo, su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja y que requiere alto grado de concentración o requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas ya sea de pie o sentado.

*Figura 6 Remuneración del rendimiento*



De acuerdo a la figura anterior se indica que el 45.83% se encuentra en un nivel bajo y con un 37.5% están en un nivel moderado está inconforme con el salario que recibe o no le permiten mantener una estabilidad económica, por último el 16.67% es un nivel alto en la remuneración del rendimiento.

## DISCUSION

Los Factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout han venido convirtiéndose en temas de gran relevancia en el mundo del trabajo en los últimos siglos, pues sus efectos en la salud de los trabajadores y por ende en las metas organizacionales, por lo que se hace importante estudiarlos con el fin de intervenir las condiciones de riesgo derivadas de éstas y fortalecer los factores protectoras presentes en los ambientes laborales (Vásquez, 2016).

Por consiguiente la presente investigación se ha planteado como objetivo, analizar la relación existente entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del área de urgencias y consulta externa de una clínica de la ciudad de Cúcuta, por medio de la aplicación de instrumentos estandarizados, para identificar los factores de mayor incidencia en la presencia del síndrome.

Entre los principales resultados se evidencia la presencia del síndrome de burnout que puede estar presentándose en las diferentes áreas del personal de enfermería como lo son consulta externa y urgencias. De ahí que uno de los resultados más relevantes, es la relación existente entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout, donde la totalidad de la muestra (24 participantes) presentan altas exigencias laborales y en cuanto a la remuneración del rendimiento no les permite tener una estabilidad económica, en cuanto a los síntomas fisiológicos pueden presentar dolor de espalda, cuello y tensión muscular todos estos aspectos pueden ser presenciados por la sobre carga de trabajo y algunas veces su trabajo no les permite desarrollar nuevos conocimientos, dificultades en las relaciones familiares y sociales por las exigencias laborales que su trabajo le demanda y mala comunicación con su jefe inmediato.

Seguidamente este hallazgo es coherente con la investigación que fue realizada en la ciudad de Caquetá Colombia donde se llevó a cabo un estudio sobre “relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia” realizado por Silva, Gutiérrez, Pando y Tuesca, (2012), quienes Indicaron que hay una relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia, las variables relacionadas fueron que el 61,3 % presentó baja condición en el lugar de trabajo, alta carga de trabajo en el 7,7 %; el 2,3 % expresó alto contenido y cantidad de la tarea. Se encontró 42 % con alta exigencia laboral, 3 % alto papel laboral y desarrollo de la carrera, 80 % baja interacción social; baja remuneración en el 43,7 %. Para el agotamiento emocional se asoció la carga de trabajo (OR: 2,4), exigencia laboral (OR: 5,4), papel laboral (OR: 3,9), interacción social (OR: 1,9) y remuneración (OR: 2,3). Así mismo no se evidencia una prevalencia clásica del síndrome de burnout pero si una relación con los factores psicosociales negativos asociados requieren estrategias para fomentar un cambio en la satisfacción y la motivación.

Por otro lado un estudio realizado en el Instituto Nacional de Cancerología de la Ciudad de México con la población de enfermería, reporta que 38% de la población estudiada tenía el síndrome de Burnout y las autoras consideraban que el 59% se encontraban en riesgo de padecerlo, datos inferiores a los del presente estudio en el cual el 65,4% presentó al menos una dimensión afectada. Así mismo Reyes (2007) citado por Aldrete, Navarro, González, Contreras & Pérez, (2015). Reporta datos muy semejantes, el 63% del personal de enfermería estudiado se encontraban afectados por el síndrome de burnout.

Seguidamente una investigación realizada en la ciudad de Cúcuta, Norte De Santander por Vélez y Mayorga, (2013), denominada “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. En cuanto a los Resultados recabados se encontró un predominio

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 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. 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.

Flynn (2009), decía que altas cargas de trabajo y la falta de apoyo en el ambiente de trabajo, traen como consecuencia un deterioro de la calidad de atención y de la satisfacción del usuario, y esto se asociaba con un aumento significativo del síndrome de Burnout en las enfermeras; coincidiendo con el presente estudio, en el cual se demostró la presencia del síndrome de Burnout cuando se percibe una sobrecarga laboral y falta de interacción social( Aldrete , Navarro, González , Contreras & Pérez, 2015).

El síndrome de burnout tiene consecuencias en los distintos contextos entre ellos el personal, el laboral y familiar; al encontrar que 6 de cada 10 personas dedicadas al ámbito de la enfermería están afectadas por el síndrome, por esta razón se hace necesaria la implementación de programas de prevención y el diseño de estrategias para el manejo adecuado del estrés y la detección temprana de posibles casos. Además sería importante incorporar en el currículum de formación de este personal, esta temática para su prevención.

Como aseguran Gil-Monte y Peiro para que se origine el síndrome de burnout debe haber ciertos factores intervinientes en él, sean estos de tipo laboral o no: el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, el puesto, la antigüedad en el trabajo, jornadas de

trabajo muy largas y extenuantes, el clima y ambiente laboral, la presencia de ruido, iluminación inadecuada, la falta de ventilación, el apoyo social laboral y extra laboral. (Aranda, Barraza, Romero, Quiñonez, Cenicerros, González & Esparza, 2015).

La presencia de diversos factores psicosociales identificados en esta investigación son alarmantes; específicamente, aquellos que los trabajadores manifestaron; sin embargo, al menos frecuente y aun así existente es importante mencionar; entre ellos se encuentran: el exceso de actividades a realizar en sus jornadas diarias de trabajo, las demandas laborales que reciben no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades, la realización de diversas funciones.

Seguidamente los factores psicosociales en este estudio se observó que el tiempo laborado con un 70.83% incide en la presencia del síndrome, cabe resaltar que de las 7 dimensiones que mide el instrumento 6 de ellas son las afectas las cuales son, carga de trabajo 41.67% moderado indica que realizan exceso de actividades en su jornada diaria de trabajo las demandas que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos competencias y habilidades, contenido y características de la tarea 83.33% bajo les permiten desarrollar nuevos conocimientos, exigencias laborales 58.33 % alto el trabajo que realiza es complejo requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado), papel del académico y desarrollo de la carrera 62.5% bajo, interacción social y aspectos organizacionales 79.17% bajo, remuneración del rendimiento 45.83% bajo.

En la presente investigación se halló que el 50% indica que se encuentra en un nivel muy alto en cuanto a la presencia del síndrome por medio del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión (Batería de Riesgo psicosocial), diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010) el cual mide 4 dimensiones que son síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas

intelectuales y laborales, síntomas psicoemocionales, donde se observó que 3 de las dimensiones presento relación entre los factores psicosociales en cuanto a los síntomas fisiológicos dolores de cabeza cuello y espalda por las exigencias laborales dentro de la organización, en los síntomas de comportamiento social la persona puede presentar problemas en las relaciones familiares y sociales, síntomas intelectuales y laborales sobre carga de trabajo puede presentar Cansancio tedio o desgano por las actividades que realiza dentro de la organización.

## CONCLUSIONES

Se presentó una relación entre los factores psicosociales y síndrome de Burnout en la investigación, ya que se obtuvieron resultados desde la correlación de Kendall, exceptuando Contenido y características de la tarea, papel del académico y desarrollo de la carrera y algunas relaciones entre las dimensiones de Burnout y los factores psicosociales como Síntomas de Comportamiento Social y Exigencias laborales, Síntomas Intelectuales y Laborales e Interacción social y aspectos organizacionales.

Teniendo en cuenta los niveles del síndrome de burnout evidenciados en los 24 participantes del personal de enfermería, los cuales corresponden al 100% de la muestra, se pudo identificar que el promedio de nivel de riesgo percibido por los colaboradores es de muy alto, de los cuales el 21% se establecieron en un riesgo bajo, el 21% en medio, el 8% en alto y el 42% en muy alto.

Según los resultados obtenidos en la escala de los factores psicosociales, se identificaron como factores significativos percibidos por los participantes de este estudio: Condiciones del lugar del trabajo, exigencias laborales, remuneración del rendimiento

En cuanto a la antigüedad en la empresa es decir tiempo laborado, se encuentra que a menor cantidad de años laborando en la organización mayor es grado de inconformidad con el salario que recibe por el trabajo que realiza y los estímulos económicos no le permiten lograr una estabilidad financiera.

## RECOMENDACIONES

### Personal De Enfermería

#### Establecer

- Estrategias de afrontamiento al estrés
- Potenciar la formación en habilidades sociales.

#### IMSALUD

- Realizar la medición de los factores psicosociales una vez al año, con el fin de identificar las condiciones que afectan el bienestar y la calidad de vida del personal de enfermería de la clínica de leones.

#### Establecer

- Estrategias para evitar los estresores del entorno laboral
- Tener en cuenta un equipo de especialistas de ayuda

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de e
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & trabajo*, *17*(52), 32-36. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>
- Aldrete, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia & trabajo*, *17*(52), 32-36. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. Recuperado de <http://www.rpd-online.com/article/view/63/63>
- Aranda, C., Barraza, J., Romero, J., Quiñonez, L., Cenicerros, A., González, G., Esparza, J., (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit (México), *Salud Uninorte*, (31) 245-254. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81742138005>
- Aranda, C., Barraza, J., Romero, J., Quiñonez, L., Cenicerros, A., González, G., Esparza, J., (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit (México), *Salud Uninorte*, (31) 245-254. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81742138005>

- Aranda, C; Pando, M; Salazar, J; Torres, T; Aldrete, M; Pérez, M. (2004) Factores Psicosociales Laborales Y Síndrome De Burnout En Médicos Del Primer Nivel De Atención. Recuperado De [Http://Www.Redalyc.Org/Pdf/142/14260106.Pdf](http://Www.Redalyc.Org/Pdf/142/14260106.Pdf)
- Aranda, C., López, J., & Barraza, J. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42(2), 167-172. Retrieved September 11, 2017, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502013000200003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502013000200003&lng=en&tlng=es).
- Aranda, C; Pando, M. (2007). Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rmu/v23n4/v23n4a05.pdf>
- Aranda, C., (2011). El síndrome de burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales de México recuperado <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2099/1817>
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J; Torres, T., Aldrete, M., (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México, recuperado de <http://revistas.iberamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/235/203>
- Arias, F. (2006). El proceso de la investigación. Recuperado de [http://biblioteca.unet.edu.ve/DB/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2011/pregrado/Arquitectura/DuqueC\\_IvanM-LugoG\\_RaquelA/Capitulo2.pdf](http://biblioteca.unet.edu.ve/DB/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2011/pregrado/Arquitectura/DuqueC_IvanM-LugoG_RaquelA/Capitulo2.pdf)
- Beltrán, A (2014) Factores Psicosociales Y Bienestar Del Trabajador En Investigaciones Realizadas En Colombia Y España, Durante El Período 2002 – 2012. Recuperado de

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

Blanco, M. (2006). Estudio Cualitativo Sobre El Síndrome En El Trabajo Social. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EstudioCualitativoSobreElSindromeDelBernoutEnElTra-2002434%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EstudioCualitativoSobreElSindromeDelBernoutEnElTra-2002434%20(4).pdf)

Breso, E., Salanova, M., Schaufeli, W., (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, España, recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_732.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf)

Breso, E., Salanova, M., Schaufeli, W., (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición, España, recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_732.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf)

Cañadas-De la Fuente, G., Vargas, C., San Luis, C., Garcí, I., Cañadas, G., & De la Fuente, E. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52(1), 240. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1643235180?accountid=45648>

Contreras, F; Espinal, L; Pachón, A; González, J. (2013). Burnout, Liderazgo Y Satisfacción Laboral En El Personal Asistencial De Un Hospital De Tercer Nivel En Bogotá. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4305/71788021-2013..pdf?sequence=1>

- Domínguez, G., Estrella, M., Reátegui, P., Villalobos, J., Zoto, J, (2016). Universo Y Muestra. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/348941245/Investigacion-I-MUESTRA-COMPLETO-expo-docx>
- Empresa social del estado IMSALUD, Clínica De Leones, recuperada de <http://www.imsalud.gov.co/>
- Freudenberger, H (1976). Marco de referencia. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/14516/Capitulo2.pdf>
- Galván, M., Aldrete, M., Preciado, L., Medina, S., (2010). Factores psicosociales y síndrome burnout en docentes de nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, México, recuperado de [http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/14/014\\_Galvan.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/14/014_Galvan.pdf)
- Garcés, G. (2013). Marco Metodológico. Recuperado de <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2013/07/marco-metodolc3b3gico.pdf>
- Gómez, P; Hernández, J; Méndez, D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000100003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003)
- Grazziano, E., & Ferraz Bianchi, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enfermería Global*, (18) Recuperado en 12 de septiembre de 2017, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412010000100020&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000100020&lng=es&tlng=es).
- Henao, S., Gutiérrez, A., Pando, M., Tuesca, R., (2012). Factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia Caquetá, Colombia, recuperado:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5815/5592>

Henaó, S., Gutiérrez, A., Pando, M., Tuesca, R., (2012). Factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia Caquetá, Colombia, recuperado:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5815/5592>

Hernández, R (2003). Metodología De La Investigación Recuperado de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf)

Hernández, Fernández, y Baptista (2006). Metodología. Recuperado de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/texson\\_a\\_gg/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf)

Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(2), 103-110.

Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662003000200002&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000200002&lng=es&tlng=en).

Hodgson, E; Soto, A. (2013). Factores Psicosociales Del Trabajo Y Síndrome De Burnout En

Docentes Universitarios, Bluefields, Nicaragua. Recuperado De

<Http://Revistas.Uraccan.Edu.Ni/Index.Php/Interculturalidad/Article/Viewfile/401/342>

Hodgson, E; Soto, A. (2013). Factores Psicosociales Del Trabajo Y Síndrome De Burnout En

Docentes Universitarios, Bluefields, Nicaragua. Recuperado De

<Http://Revistas.Uraccan.Edu.Ni/Index.Php/Interculturalidad/Article/Viewfile/401/342>

Ibáñez, J., López, J., Márquez, A; Sánchez, N., Flórez, L., Vera, A. (2012). Variables sociodemográficas relacionadas al síndrome de Burnout en docentes de colegios distritales. Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-23862012000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862012000200009)

Ibáñez, J., López, J., Márquez, A., Sánchez, N., Flórez, L., Vera, A. (2012) Variables sociodemográficas relacionadas al síndrome burnout en docentes distritales, recuperado

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-23862012000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-23862012000200009)

López, M., García, S., Pando, M., (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú, recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300007](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007)

Mansilla, F (2005).El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_7.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml)

Mansilla, F (2005).El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Recuperado de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_7.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml)

Moreno, B., González, J., Garrosa, E., (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida, recuperado de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Muñoz, Y., Osorio, D., Robles, E., & Romero, Y. (2014). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué 2014. (Tesis de Grado). Recuperado de [file:///C:/Users/BIBLIOPC12/Downloads/normas%20APA%20USB%202017%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/BIBLIOPC12/Downloads/normas%20APA%20USB%202017%20(2).pdf)

Patlan, J., (2013). Efecto del síndrome de burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo de México, recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Presidencia de la República de Colombia, Decreto 2566 de (2009), por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Bogotá: La Presidencia;( 2009). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>

Ramírez, M; Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682010000100029](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682010000100029)

Reyes, L. (2002). Desarrollo Humano, Educación y Procesos Sociales. Recuperado de <http://190.242.114.26:8080/gruplac/jsp/visualiza/visualizagr.jsp?nro=0000000000223>

5

Romero, H., Muñoz, Y., Osorio, D., & Robles, E. (2016). Burnout syndrome in nursing personnel of a referral hospital in Ibagué, Colombia, 2014/Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enfermería Global*, 15(1), 258-270. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1773938006?accountid=45648>

Rosales, Y., Rosales, F (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252013000400009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009)

Rosales, Y., Rosales, F (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. Recuperado de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252013000400009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009)

Servicio Nacional de Aprendizaje. SENA, (2014). Investigación y diseño experimental y no experimental. Recuperado de [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/822205\\_1\\_VIRTU-AL/Objetos\\_de\\_Aprendizaje/Descargables/ADA%205/ADA\\_5.2.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/822205_1_VIRTU-AL/Objetos_de_Aprendizaje/Descargables/ADA%205/ADA_5.2.pdf)

Silva, D., Gutiérrez, A., Pando, M., Tuesca, R., (2012). Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia), recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850007>

Silva, D., Gutiérrez, A., Pando, M., Tuesca, R., (2014). Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia), recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850007>.

Tamayo, M. (2002). Capítulo III. Marco Metodológico. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093391/cap03.pdf>

Vallejo, J., (2014) Relación entre el dominio control sobre el trabajo y los factores de riesgo psicosociales en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia, Manizales, Colombia recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1275/Vallejo\\_Ocampo\\_Juan\\_David\\_2014.pdf?sequence=2](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1275/Vallejo_Ocampo_Juan_David_2014.pdf?sequence=2)

Vélez, P., Mayorga, L. (2013) 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 recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4698185>

- Vélez, P., Mayorga, L. (2013) 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 recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4698185>
- Vinaccia, S., & Alvaran, L. (2004). El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psychologica*, (3) 35-45. Recuperado de <http://www.fiap.redalyc.org/articulo.oa?id=64730105>
- Vinaccia, S., & Alvaran, L. (2004). El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio. *Universitas Psychologica*, (3) 35-45. Recuperado de <http://www.fiap.redalyc.org/articulo.oa?id=64730105>
- Zavala, B. (2011). Diagnóstico Del Clima Laboral De Una Empresa Manufacturera En La Ciudad De San Luis Potosí - México: Factores Que Afectan La Productividad. Recuperado de [http://www.aecal.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_aa12011/cd/59c.pdf](http://www.aecal.org/pub/on_line/comunicaciones_aa12011/cd/59c.pdf)