

Síndrome de Burnout en los Empleados

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
INSPECTORATE COLOMBIA LTDA. DE LA CIUDAD DE
BARRANQUILLA

Neira, J., Reyes, N., Araujo D.

**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA INSPECTORATE COLOMBIA LTDA. DE LA
CIUDAD DE BARRANQUILLA**

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICAS

- ❖ Cuadro No. 1, 35
- ❖ Cuadro No. 2, 36
- ❖ Cuadro No. 3, 37
- ❖ Tabla No. 1, 48
- ❖ Tabla No. 2, 48
- ❖ Tabla No. 3, 51
- ❖ Tabla No. 4, 52
- ❖ Gráfica No. 1, 53
- ❖ Tabla No. 5, 54
- ❖ Gráfica No. 2, 55
- ❖ Tabla No. 6, 56
- ❖ Gráfica No. 3, 57
- ❖ Gráfica No. 4, 59

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN, 6

1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA, 11

2. JUSTIFICACIÓN, 14

3. OBJETIVOS, 18

3.1 *Objetivo General, 18*

3.2 *Objetivos Específicos, 18*

4. MARCO TEÓRICO, 19

4.1 *Últimos Hallazgos, 25*

4.1.1 *Estudios en Trabajadores Israelíes, 25*

4.1.2 *Consecuencias Asociadas, 27*

4.1.3 *Identificación y prevención: estrategias de afrontamiento, 28*

5. DEFINICIÓN DE VARIABLES, 34

5.1 *Definición Conceptual, 34*

5.2 *Definición Operacional, 35*

6. CONTROL DE VARIABLES, 36

6.1 *Variables Controladas, 36*

6.2 *Variables No Controladas, 37*

7. METODOLOGÍA, 38

7.1 *Paradigma Empírico-Analítico, 38*

7.2 *Tipo de Investigación, 39*

7.3 *Diseño, 40*

7.4 *Población, 40*

7.5 *Muestra, 41*

7.6 *Muestreo, 41*

7.7 *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información, 42*

7.8 *Procedimiento, 49*

8. RESULTADOS, 51

9. CONCLUSIONES, 61

10. DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES, 64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, 66

ANEXOS, 71

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos, comúnmente después de la adolescencia se preparan para afrontar los retos que la vida les deparará y para eso comienzan a diseñar lo que puede ser su futuro. Con ese fin, sea que su inclinación sean los negocios particulares, el trabajo independiente o el puramente salarial, se disponen a prepararse, bien en el adiestramiento de una actividad en especial, en la formación intelectual, técnica o profesional que les prodigue o les genere los recursos necesarios de manutención, bienestar para él y la familia.

Transcurrido ese periodo, los que prefieren ingresar a laborar, tratan de hacerlo en las áreas que fueron parte de su formación. Algunos lo logran a cabalidad y se desempeñan de manera exitosa en las empresas o en los proyectos que emprenden. Otros no tanto; Algunos descubren por una parte que su formación profesional no llena sus expectativas de vida y aquellos que con menos suerte, tienen que aceptar empleos que no fueron parte de su preparación, pero que por no estar desempleados tuvieron que aceptarlos.

Tales eventos pueden conllevar al individuo a lo que hoy en día se conoce como Síndrome de Burnout, que se da como respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar. Parece ser que este síndrome lo sufren, especialmente personas cuyas profesiones versan sobre todo en la atención y ofrecimiento de servicios humanos directos y de gran relevancia para el

usuario: trabajadores, profesores, policías, Etc. (Ayuso, 2006).

Hasta hace poco, hablábamos de un síndrome no reconocido o recogido en las clasificaciones psicopatológicas internacionales, a pesar de haber sido objeto de numerosas investigaciones. (Olabarriá, 1995).

El Síndrome de Burnout es un estrés crónico (diestres) experimentado en el contexto laboral, es decir, formando parte de un proceso (Meir, 1983; Álvarez y Fernández, 1991 a, b), siendo este síndrome el último eslabón o la última cadena que se da entre la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo; Sin embargo, es necesario diferenciar el Burnout de otros síndromes o síntomas y de hecho son muchos los autores que hacen hincapié en que se trata de una forma de estrés ocupacional (Rivera, Pines, Reig, Romd, Sans y Caramana, 1993; Pines, Aaronson y Kafry, 1991, Etc.)

El Síndrome de quemarse en el trabajo tiene su origen en el deterioro de las relaciones interpersonales de carácter profesional, que se establecen en el entorno laboral que es el objeto de estudio de esta investigación, preferentemente con los clientes de la organización y más concretamente del sector servicios. Es un proceso que se caracteriza por un deterioro de las emociones, cogniciones, actitudes y comportamientos de los trabajadores. A raíz de la elaboración del Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, C. y Jackson, 1981; 1986), el Síndrome de quemarse en el trabajo se define como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, Cinismo y baja realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson,

1981). Su desarrollo ha sido explicado considerando que los bajos niveles de realización personal en el trabajo y el alto agotamiento emocional, caracterizados por un deterioro cognitivo y afectivo respectivamente, son una respuesta a las fuentes crónicas de estrés laboral. A esta respuesta seguiría la aparición de altos niveles de despersonalización, una estrategia de afrontamiento para manejar el deterioro psicológico, que se caracteriza por la aparición de actitudes negativas hacia los clientes de la organización (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998). Todos estos síntomas podrían hacer parte o enmarcarse en lo que ha sido llamado por algunos teóricos (Freudenberger, H., Maslach, C., Pines y Aronson y otros) como El Síndrome De Burnout, o "estar quemado".

Siguiendo el orden de ideas anteriormente expresadas Inspectorate Colombia compañía radicada en la ciudad de Barranquilla, Colombia se interesa por evaluar a cada uno de sus empleados con respecto a este síndrome, pero en primera instancia se describirá la actividad económica de la empresa a evaluar con el fin de conocer en mayor grado las implicaciones del síndrome en ella.

Inspectorate Colombia inicia sus actividades en 1986 constituida como DANIEL C. GRIFFITH LTDA.: cuyo objeto principal era el servicio de inspección de calidad y cantidad de productos minerales, productos químicos y líquidos.

INSPECTORATE es un grupo internacional que desde 1901 ha brindado al comercio en general servicios de inspección, certificación y análisis de productos, estándares de calidad. Contribuyendo al desarrollo de la industria y el negocio a

nivel internacional, actualmente tiene presencia en 110 países y cuenta con alrededor de 5300 empleados.

Su recurso humano trabaja bajo la visión de apoyar el desarrollo del comercio a nivel global, adoptan medidas que incluyen mejores prácticas de administración gerencial, reducción de riesgos durante los procesos de intercambio comercial, la armonización y aceptación en consenso de estándares internacionales, como medio para alcanzar la prosperidad económica y brindar todo el potencial necesario que conduzca a la excelencia.

Con esta consolidación la prestación de servicios se expandió a otras líneas de productos, especialmente los hidrocarburos instalando seccionales en ciudades tales como: Cartagena, Coveñas, Estación de Bosconia en Puerto Boyacá, entre otras.

Como se describe anteriormente, Inspectorate Colombia, se ha encaminado desde sus inicios a mejorar sus servicios, de tal forma que hoy día cuenta con 5 divisiones, donde anteriormente era solo servicios para el carbón y metales preciosos. Sin embargo, el tipo de servicio que brinda, y los altos estándares que se manejan con respecto a cero accidentalidades (por su continua presentación de ofertas y licitaciones), debido a que la mayoría de clientes con los que se cuentan se ganaron a través de contratos. Las distintas auditorías internas y externas, para soportar las acreditaciones obtenidas y conseguir otras nuevas, son razones que permitirán realizar la descripción que busque contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales, emocionales, motivacionales y de rendimiento de los trabajadores, se aplico como instrumento de

prueba el Maslach Burnout Inventory (MBI) versión 1 Clásica de Maslach y Jackson (1981,1986) a todos y cada uno de los trabajadores de Inspectorate Colombia Ltda., que laboran en la ciudad de Barranquilla.

La investigación fue de corte descriptivo, ya que permitió mostrar, cómo es y cómo se manifiestan los fenómenos dentro de los trabajadores, especificando las características del Síndrome de Burnout en la empresa INSPECTORATE COLOMBIA Ltda.

Según Roberto Hernández Sampieri (2003) los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o variables a las que se refieren. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, es decir, buscan saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio; En este caso, circunstancias, síntomas y características del Síndrome de Burnout en Inspectorate Colombia Ltda., oficina Barranquilla.

1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La competitividad laboral de la actualidad, donde se exigen los mejores resultados, en el menor tiempo posible, además de la sensación de que se puede ser desprovisto de algo que se merece, del deseo de obtener más dinero y la presión por satisfacer las exigencias de los demás son razones suficientes para que el personal pueda empezar a manifestar síntomas de stress.

En Inspectorate Colombia la Certificación de Calidad es su razón de ser, cumplir al máximo y de la mejor manera las exigencias de los clientes externos es el compromiso de los empleados de esta compañía, este tipo de actividades que se relacionan con altos estándares de calidad, implican dentro de las compañías un continuo mejoramiento, es decir, se someten a revisión una y otra vez todo tipo de procedimiento que se lleve a cabo dentro de las empresas, este es el caso de Inspectorate.

De aquí que, de acuerdo a observaciones realizadas en el sitio de trabajo es común escuchar dentro del grupo de empleados la palabra "urgente" y la expresión "estoy estresado" y es aquí donde le atribuyen cualquier cantidad de sintomatologías físicas a esta frase, además los empleados irradian en su mayoría signos de irritación y descontento.

A partir del año 2007 se empezó a evidenciar altos índices de incapacidades medicas, situación que alerto al departamento de Talento Humano, por tal razón las directivas de Inspectorate Colombia Ltda., se interesa por conocer el nivel de incidencia del Síndrome de Burnout dentro de sus trabajadores, talento humano junto con salud ocupacional, llevan un control de ausentismo por trimestre y de incapacidades mensuales en donde se enmarcan distintas opciones de ausencias como: Enfermedad General, maternidad, permiso no remunerado, accidente, ausencia injustificada, sanción, consulta médica, y otros. En el periodo Enero-Marzo de 2008 los índices más elevados de ausentismo se presentan en un 48% como permisos remunerados y un 52% en consultas médicas; Las incapacidades en Inspectorate Colombia en el 2008 hasta el mes de octubre se han incrementado a tal punto que hasta la fecha ya van 805 días de incapacidad y todas son por concepto de enfermedad general exceptuando 7 días que fueron por accidente de trabajo estos índices van en aumento y están alertando cada vez más a la gerencia de Talento Humano, considerándolos altos y como influencia negativa en el desempeño laboral y además se evidencia altos costos para la empresa cada vez que una persona se ausenta, estos datos enfatizan la imperante necesidad de estudiar el Burnout en Inspectorate.

El Departamento de Talento Humano preocupado por las situaciones anteriormente descritas realizó durante el año 2008 un control de Incapacidades obteniendo como resultados que el 99% de los trabajadores se incapacitaron por enfermedad general, un 0.8% correspondió a accidentes laborales y un 0.3% por Cirugía. Del mismo modo de acuerdo al control de ausentismo llevado a cabo durante el mismo año se evidencio que un 67% correspondió a permisos remunerados y un 33% solo a consultas

medicas. Estas cifras han alertado aun mas a la gerencia de Talento Humano quien ve con preocupación el porqué sus empleados se ausentan con tanta frecuencia y porque se están enfermando continuamente.

Teniendo en cuenta los aspectos descritos anteriormente el equipo investigador se formula la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características del Síndrome de Burnout en los empleados de la compañía "Inspectorate Colombia Ltda.", de la ciudad de Barranquilla?

2. JUSTIFICACIÓN

El síndrome de Burnout, también conocido como el Síndrome del "profesional quemado" o del desgaste profesional, fue acuñado originalmente por Freudenberger en 1974. Durante el periodo pasado el Burnout como se conoce actualmente, se asociaba a un significado muy distinto. Se utilizaba para referirse a las alteraciones psicológicas debido al uso prolongado de drogas e incluso se mencionaba en los deportistas que no obtenían los resultados deseados a pesar de sus grandes esfuerzos y entrenamientos. Es a partir de Freudenberger que se adopta una conceptualización del Burnout asociada al ámbito laboral.

Posteriormente se estudio la forma como la gente hizo frente al estímulo emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares a las de Freudenberger (Maslach, 1981, 1984, 1986). Esta autora estaba interesada en la estrategia cognitiva llamada despersonalización, lo cual está relacionada como los profesionales de la salud (las enfermeras y los doctores) mezclan la compasión con el distanciamiento emocional, buscando prevenir la influencia de la enfermedad o la patología que presenta el paciente, utilizando como estrategia la deshumanización y como autodefensa para protegerse así mismos de la situación estresora (Maslach, 1986).

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre Burnout parece haber consenso de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba generalmente sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público: médicos, enfermeras, psicólogos, profesores, personal de atención al público (Pines, 2007 Aronson, 2007 y Kafry, 2007).

Este síndrome puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción del sujeto pero ha sido estudiado en mayor medida en el campo de los profesionales asistenciales y se ha extendido a profesiones diversas (Moreno y Cols, 1999). Del mismo modo, se describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajo actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, se señalan cuatro variables importantes para la presión de satisfacer las demandas de otros, intensa competitividad, deseo de obtener más dinero y sensación de ser desprovisto de algo que se merece (Farber, 2000).

En este marco, la investigación se constituyo en un gran soporte para conocer la problemática que afrontan tanto las comunidades, como las organizaciones, facilitándose así la definición de estrategias que busquen la superación del Síndrome de Burnout, contribuyendo a hacer realidad un mejor desempeño del trabajador y elevar su nivel de desarrollo humano, constituyéndose en un proceso acertado e importante, pues beneficia en primera instancia a la comunidad y a largo

plazo se reflejaría en otras comunidades afectadas por una problemática similar.

De tal manera, se considero importante el estudio del Síndrome de Burnout, teniendo en cuenta el incremento de este fenómeno y la necesidad de definir alternativas viables para hacer frente al perjuicio irreversible que en el empleado producen las situaciones planteadas; lo cual constituye un reto para el equipo investigador, quienes consideran que desde el ámbito de su profesión serán un gran soporte, para contribuir al manejo de la problemática que vivencian los empleados de la empresa Inspectorate Colombia Ltda. Estos se beneficiaran en gran medida, ya que los directivos de la empresa, podrán diseñar estrategias de trabajo, que permitan elevar el nivel de motivación laboral, en aquellos trabajadores que presenten un nivel más elevado del síndrome.

De ahí que los empleados tuvieron la oportunidad de participar en un estudio científico, que en gran medida los ayudo a identificar si padecen la sintomatología del Síndrome de Burnout, y se les brindará recomendaciones por parte del grupo investigador.

Este proyecto investigativo benefició a la universidad Simón Bolívar, porque hará un aporte significativo a los trabajos investigativos sobre estrés laboral, que se han realizado específicamente en este síndrome, así mismo a la psicología organizacional, corresponderá un logro sobre el estudio de las organizaciones con Burnout, a la compañía Inspectorate Colombia que por medio de este trabajo de investigación le permitirá diseñar y ejecutar planes de mejoramiento con el fin de trabajar en sus empleados en lo

relacionado a motivación y alto desempeño laboral, además esto se revertirá en ajustes a los altos costos económicos causados por los accidentes laborales, incapacidades medicas, bajo rendimiento laboral, así mismo mostrará una mayor claridad sobre este tema de actualidad que aqueja a las organizaciones. Podría decirse que organizaciones sin Burnout pueden parecer una utopía, pero se debe afrontar, para que se trabaje en la prevención de esta sintomatología, con el fin de apoyar lo más posible a las empresas, y así no se convierta en una de las enfermedades profesionales del siglo XXI.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Describir el Síndrome del Burnout en los empleados de la compañía "INSPECTORATE COLOMBIA LTDA." de la ciudad de Barranquilla.

3.2 Objetivos Específicos

- Definir las características del agotamiento emocional del grupo de empleados de la compañía Inspectorate Colombia Ltda.

- Describir el cinismo de las actitudes del grupo de empleados de la compañía.

- Describir la realización personal dentro del grupo de empleados de Inspectorate Colombia Ltda.

4. MARCO TEÓRICO

El Síndrome de Burnout o del desgaste profesional se da a conocer en 1974, en la ciudad de Nueva York, en una clínica para toxicómanos donde se observó que al trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como la desmotivación en su trabajo y agresividad con los usuarios. Hay un acuerdo casi unánime entre los estudiosos en considerar a Freudenberg como el padre del Burnout (Freudenberg, 1974).

El interés en su investigación proviene del hecho de tratarse de un problema social antes que de una cuestión teórica (Maslach y Jackson, 1984). Estas autoras precisan muy bien los objetivos de su estudio: el Burnout es un problema que afecta a muchas personas y se necesita saber más acerca de él. Con el anterior planteamiento conseguimos reducir tanto la prevalencia como la incidencia de un problema que afecta cada vez más las diversas profesiones -hasta 25 campos profesionales (Maslach y Jackson, 1984).

Desde el año 1977, se dio a conocer trabajos relacionados con el Burnout a la Psicología en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos). Se utiliza el término Burnout para referirse al desgaste profesional de personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de la salud, y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios (Maslach, 1977)

A partir de estos componentes, se elaboro el "Maslach Burnout Inventory" (MBI) para medir el Burnout personal de servicios humanos y educadores evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas. Extraoficialmente, esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras, hasta el momento, la escala ha tenido tres revisiones, y es importante subrayar que en la última revisión se ha sustituido el término de despersonalización por "cinismo" para las "profesiones no asistenciales" (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

En 1980, se define a este síndrome como un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito, que provoca un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva (Machlowitz, 1980).

En esta misma línea al Síndrome de Burnout, se define " como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo". Se proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

- Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
- Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, (Esta fase es el núcleo central del Síndrome).

- Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración (Edelwich y Brodsky, 1980).

El "Síndrome de Burnout" o "síndrome del desgaste profesional" es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito de la Psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados, 1997).

Del mismo modo se definió que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social (Pines y Aronson, 1988). Estos autores definen este síndrome como un estado de agotamiento emocional, mental y físico, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes (Pines y Aronson, 1988).

Entre otras definiciones del Síndrome del Burnout, se define como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Burke, 1987).

En 1997, se propone una definición conductual, que explica la coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas, ante una situación laboral con exigencias altas y prolongadas en el tiempo (Hombrados, 1997). Las repercusiones de aquello sobre la salud del trabajador y sus funciones, suponen el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Por lo tanto, se entiende como elementos fundamentales: "los cambios emocionales y cognitivos informados, cambios negativos en la ejecución profesional y una situación de presión social y/o profesional que aparece de manera continuada" (Hombrados, 1997a, 1997b).

El concepto de Burnout ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, se afirma que el Burnout no se solapa con otros constructos de orden psicológico (Shirom, 1989). Centrándose estrictamente en las diferencias del Burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se demostró que este síndrome se diferencia del Estrés General, Estrés Laboral, Fatiga Física, Depresión, Tedio o Aburrimiento, Insatisfacción Laboral, Acontecimientos Vitales y Crisis de la Edad Media de la Vida, aunque comparta algunos síntomas o procesos de evolución similares (Shirom, 1989).

En el diagnóstico diferencial entre el Estrés General y el Síndrome de Burnout se plantea que el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Así también, es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles del ser humano a diferencia del Síndrome de Burnout que es un síndrome exclusivo del contexto laboral (Pines & Kafry, 1978).

En relación al Estrés Laboral, se diferencia al Síndrome de Burnout en función al proceso de desarrollo; Explicando que este último es la ruptura en la adaptación que va acompañado por un mal funcionamiento crónico en el trabajo. La persona va

deteriorándose, colapsa y acaba en un nivel estable de mal funcionamiento en el trabajo. En el caso del estrés laboral, este es un proceso de adaptación temporal más breve que va acompañado por síntomas mentales y físicos, el sujeto puede volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento otra vez (Schaufeli y Buunk, 1996).

Para diferenciar la Fatiga Física del Síndrome de Burnout, se considera el proceso de recuperación, ya que éste se caracteriza por una recuperación lenta y acompañada de sentimientos profundos de fracaso mientras que en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos de realización personal y a veces de éxito (Pines y Aronson, 1988).

En cuanto a la Insatisfacción en el Trabajo no necesariamente coexiste con el Síndrome de Burnout; es decir que los niveles de Burnout pueden darse con sentimientos de satisfacción en el trabajo o viceversa. Un sujeto insatisfecho laboralmente puede no padecer Síndrome de Burnout, puntuando bajos niveles de Cinismo y de cansancio emocional (Maslach & Jackson, 1981).

Este síndrome puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción del sujeto, pero ha sido estudiado en mayor medida en el campo de los profesionales asistenciales y se ha extendido en profesiones diversas, tales como la docencia, la medicina, la seguridad, Etc. (Moreno & Cols, 1999).

De lo anterior se define que el Burnout es un estado que se desarrolla secuencialmente, en lo referente a la aparición de rasgos y síntomas globales. Es un proceso de respuesta a la

experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos, y todo ese proceso que engloba el Burnout (Manzano, 1998; Gil-Monte, Peiró y Valcarcel ,1995; Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau, 1995; Farber 1991; Leiter y Maslach, 1988; Pines y Aronson, 1988; Cherniss, 1982; Edelwich y Brodsky, 1980).

En cierta medida varía de una persona a otra. Puede ser que estas variaciones influyan en las discrepancias entre algunos autores en el momento de definir el síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, el protagonismo que se concede a cada síntoma, en el tiempo, en la explicación de los mecanismos explicativos, etc. Por lo tanto, hay una variedad de modelos procésales que tratan de explicar el desarrollo del Síndrome de Burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio (Manzano, 1998; Gil-Monte, Peiró y Valcarcel ,1995; Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau, 1995, Faber 1991; Leiter y Maslach 1988; Pines y Aronson 1988, Cherniss 1982; Edelwich y Brodsky, 1980).

Por otro lado, el cansancio emocional y síntomas de depresión, somatización, ansiedad, dificultades cognitivas y sensibilidad interpersonal, tienen una correlación significativa, de aquí que se haya señalado, que las consecuencias que a nivel psicológico afectan al empleado que padece Burnout son numerosas: Falta de autorrealización, baja autoestima, aislamiento, tendencia a la autoculpa, actitudes negativas hacia uno mismo y hacia los demás, sentimientos de inferioridad y de incompetencia, pérdida de ideales, irritabilidad, hasta casos más extremos de intentos de suicidio, cuadros depresivos graves, ansiedad generalizada, fobia social y agorafobia. Finalmente, cabe señalar como consecuencia evidente del estrés y el Síndrome de Burnout: la

insatisfacción laboral, citada por un alto número de autores (Calvete y Villa, 2000).

Luego de este recorrido temático desde que se comenzó a hablar del síndrome Burnout como un problema que aqueja a la comunidad laboral, es importante conocer un poco de lo que se está hablando en la actualidad sobre el tema, no sin antes precisar que esto es solo una pequeñísima muestra de ello.

4.1 Últimos Hallazgos

4.1.1 Estudios en trabajadores israelíes

Las personas que sufren de "Burnout" laboral pueden ser propensas a desarrollar diabetes tipo 2, según un estudio de 677 trabajadores israelíes en su mayoría varones de mediana edad, publicado en la revista Psychosomatic Medicine. Los hallazgos de este estudio, dicen los investigadores, parecen indicar que el "Burnout" laboral crónico -del cual los componentes principales son el agotamiento emocional, la fatiga física y el cansancio cognitivo- podrían ser un factor de riesgo de la aparición de diabetes tipo 2 en individuos aparentemente sanos. "Se ha sugerido que el estrés juega un papel significativo en el (desarrollo) de la diabetes tipo 2". El autor principal, el doctor Samuel Melamed de la Universidad de Tel Aviv, dijo a Reuters Health: "El 'Burnout' emocional puede representar un riesgo para la salud. Estudios anteriores han encontrado que está asociado al riesgo de enfermedad cardiovascular, a los trastornos del sueño, la disminución de la fertilidad y al dolor músculo esquelético" (Rauscher M., 2006).

"Nuestros hallazgos parecen indicar que el daño potencial a la salud puede ser mayor de lo sospechado y puede incluir también un riesgo de diabetes", dijo Melamed. De los 677 trabajadores del estudio, 17 desarrollaron diabetes tipo 2 durante los 3 a 5 años de seguimiento. Los investigadores encontraron que los trabajadores que experimentaban "Burnout" laboral tenían una probabilidad 1,84 veces mayor de desarrollar diabetes tipo 2, incluso después de tener en cuenta los efectos de la edad, el sexo, la obesidad, el tabaquismo, la actividad física en el tiempo libre, la categoría de trabajo y otros factores que podrían contribuir al desarrollo de la enfermedad. "El estado de 'Burnout' es de naturaleza crónica y está asociado a un aumento del riesgo de diabetes en una magnitud similar a otros factores de riesgo como el índice de masa corporal, el tabaquismo y la falta de ejercicio físico", dijo Melamed. En un subgrupo de 507 trabajadores a los cuales los investigadores realizaron mediciones de la presión arterial, los trabajadores con "Burnout" tenían un aumento mayor de cuatro veces del riesgo de desarrollar diabetes tipo 2 después de controlar los niveles de presión arterial. Eso parece indicar que el vínculo entre el "Burnout" y la diabetes no está mediatizado por la presión arterial alta. También es "de anotar" que la puntuación media de "Burnout" de los sujetos del estudio no cambiaba con el tiempo. Eso hace pensar que la exposición prolongada a "Burnout" laboral puede "crear el marco" para diversos procesos patógenos que pueden culminar en alteraciones de la salud tales como la aparición de diabetes tipo 2. "El público en general debería ser consciente de que el "Burnout" emocional, además de disminuir la calidad de vida, también puede constituir un riesgo para la salud", continuó Melamed. "El conocimiento e implementación de técnicas de manejo del estrés tales como el

ejercicio, dormir lo suficiente, la dieta y el adiestramiento para fomentar la seguridad en uno mismo pueden prevenir el "Burnout" o reducirlo antes de que se haga crónico, reduciendo de ese modo el riesgo potencial de disminución de la salud física" (Rauscher M., 2006).

4.1.2 Consecuencias asociadas

Podemos considerar el extenso abanico de consecuencias del síndrome dentro de tres amplios niveles: A nivel conductual, físico y psicológico / emocional (Moreno, A., 2007).

A **nivel Conductual** se dan alteraciones de la conducta alimentaria, absentismo laboral, abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol, fármacos etc.), aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo (conducción imprudente, aficiones de riesgo, ludopatía), superficialidad en el trato interpersonal, conductas evasivas, disminución de la productividad y falta de competencia en la organización, problemas matrimoniales y familiares, incapacidad de relajación, relaciones interpersonales distantes y frías, aislamiento, cambios bruscos de humor, dificultad de concentración, conflicto con los compañeros de trabajo, aburrimiento e incumplimiento de horarios de trabajo y deterioro social y familiar (Moreno, A., 2007).

A **nivel Físico** desencadena alteraciones cardiovasculares, fatiga crónica, cefaleas / migrañas, un elenco de alteraciones orgánicas (gastrointestinales, respiratorias, del sueño, dermatológicas y menstruales), disfunciones sexuales, dolores

musculares /articulatorios, hipertensión, pérdida progresiva de la energía (agotamiento), pérdida de peso (Moreno, A., 2007).

A nivel **Psicológico / Emocional** condiciona estados de autovaloración negativa, apatía, cinismo, ansiedad, irritabilidad, depresión, pérdida del idealismo inicial, disforia, sentimientos de alienación, hostilidad, melancolía, baja autoestima, falta de motivación, desorientación, sentimientos de vacío, distanciamiento emocional, suspicacia, sentimientos de frustración profesional, cambios negativos de actitud, respuestas rígidas e inflexibles con los demás, impaciencia, sentimientos de culpabilidad, ansiedad generalizada y focalizada hacia el trabajo, dificultades para la memorización, la abstracción y la elaboración de juicios (Moreno, A., 2007).

4.1.3 Identificación y prevención, Estrategias de afrontamiento

Considerando a Folkman y Lazarus (1985), el afrontamiento se define como los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Moreno, A., 2007).

Los investigadores proponen dos modos de afrontamiento: directo e indirecto, el primero de estas estrategias se aplica externamente a la fuente ambiental de estrés para intentar dominar la transacción desfavorable con el ambiente. El afrontamiento indirecto va dirigida a las propias emociones, donde la persona intenta reducir el trastorno cuando es incapaz

de controlar el ambiente o cuando la acción es demasiado costosa (Moreno, A., 2007).

Pines y Kafry (1981) tras diversas investigaciones concluyen que las estrategias directas (o activas como definieron) fueron más efectivas en el control del Burnout (Moreno, A., 2007).

Leiter (1991) perfila a las estrategias de afrontamiento de control como más efectivas que las que fomentan respuestas de escape. De este modo y cerciorando la anterior afirmación, señala a este efecto Thorton (1992) que la utilización de estrategias de escape - evitación correlacionó con la triada característica del síndrome de Burnout: cansancio emocional, Cinismo y falta de realización personal (Moreno, A., 2007).

Muchas son las concepciones que giran en torno a intervenir en la dinámica organizacional para combatir el problema, como defiende Menninger (1963) a mayor desorganización interna, serán insuficientes los recursos de afrontamiento o como plantea Cherniss (1980) es necesario reducir las demandas laborales, incrementar los recursos de la persona ante las demandas y proveer estrategias acordes a las características de dicho síndrome (Moreno, A., 2007).

Burke (1971) tras varios trabajos en esta línea, menciona cinco grupos de estrategias de afrontamiento ante potenciales situaciones de estrés que se den en la organización: hablar con otros, trabajar más duro y durante más tiempo, cambiar a una actividad de tiempo libre, adoptar una aproximación de solución de problemas y alejarse de la situación estresante (Moreno, A., 2007).

Distinguimos las estrategias de actuación frente al problema desde tres niveles: Individual, social / interpersonal y organizacional (Moreno, A., 2007).

A **nivel individual**, Están orientadas al enriquecimiento o adquisición de estrategias más efectivas de afrontamiento al Burnout. Añade Acker (1999) que el entrenamiento en habilidades sociales media correctamente el Burnout, así como la asertividad, la comunicación eficiente, el fomento de las relaciones sociales y la planificación adecuada del tiempo (Moreno, A., 2007).

Estrategias como el manejo de las emociones, sesiones de relajación y el manejo de la expresión de ira y culpa también han reportado resultados positivos como observaron Matteson e Ivancevich (1987) (Moreno, A., 2007).

Igualmente el aumento en la formación, la competencia laboral y la adecuada información respecto al síndrome y sus manifestaciones cobra vital importancia dentro de la organización, la planificación y fomento del ocio y el tiempo libre (deportes, relajación, hobbies), el planteamiento de objetivos reales y factibles (Moreno, A., 2007).

Peiró y col. (1994) destacan la relevancia de las técnicas de relajación, el ejercicio, y técnicas psicológicas de manejo de situaciones estresantes tales como; la inoculación al estrés, detención del pensamiento, biofeedback y técnicas de habilidades sociales (Moreno, A., 2007).

Como señala O'Brien (1998) considera trascendental el entrenamiento de los trabajadores para reconocer las fuentes de estrés y sus diferentes modos de afrontamiento, así como discernir los estresores que son susceptibles de cambio (Moreno, A., 2007).

Se configura del mismo modo relevante en este sentido, equilibrar las áreas de desarrollo (relacional) vital, ocupando cierto tiempo en compañía de familia, amigos y alentando sus aficiones en tiempo libre. Pensar en los refuerzos, las gratificaciones, los aspectos positivos y el estímulo personal que nos reporta el trabajo (Moreno, A., 2007).

A nivel Social / interpersonal: El apoyo familiar, la pareja, los amigos o los compañeros constituyen una buena protección frente a la tensión emocional y sobrecarga diaria. Las relaciones positivas dentro de la organización (trabajadores, equipo técnico, superiores) creará un clima laboral favorable y la comunicación efectiva entre miembros, estimulando la colaboración en el cumplimiento de tareas. Los autores Matteson e Ivancevich (1997) recomiendan promover el apoyo social de compañeros, directivos, supervisores, amigos y familiares (Moreno, A., 2007).

Como propone Gil-Monte (1997) el apoyo social es un factor muy importante para prevenir o tratar el Burnout, ya que se ha demostrado que disminuye el impacto de los estresores crónicos relacionados con el trabajo, aumenta los niveles de realización personal, disminuye el cansancio emocional y las actitudes y conductas negativas hacia otros (Moreno, A., 2007).

A **nivel Organizacional:** Los estresores inciden especialmente cuando existe dentro de la organización escasez de personal lo que redunda en sobrecarga laboral, el conservadurismo de la institución en sí favorece la insatisfacción (Moreno, A., 2007).

Una mejora de los recursos humanos paliaría los desajustes, una división del trabajo en equipos, proporcionar formación adicional a los trabajadores (conferencias, cursos, jornadas y simposios), controlar la organización del trabajo y los principales elementos que generan malestar en la plantilla, intentar dar una visión realista de los objetivos, hacer partícipe al trabajador en la toma de decisiones, fomentar motivación y una atmósfera positiva de trabajo, facilitar espacios comunes donde llevar a cabo el trato informal con los compañeros (periodos de descanso dentro de la jornada laboral , menguar la carga de burocracia con apoyo de personal auxiliar y procurar un dialogo efectivo con las gerencias son soluciones viables al problema (Moreno, A., 2007).

La sobrecarga asistencial requiere para su reducción una intervención optima sobre las demandas ambientales, como por ejemplo : la mejora de las condiciones laborales , rediseño de los puestos de trabajo, aumento de incentivos / recompensas, incrementar la autonomía en el trabajo, planificación de un horario flexible y evitar la turnicidad, retroalimentación a los buenos resultados, asignación e identificación de tareas y proyección en el caso que requiera a la dinámica grupal o el trabajo en equipo y planteamiento claro de objetivos a conseguir (Moreno, A., 2007).

Otras accesorias medidas sobre las condiciones ambientales y el lugar de trabajo son, dispensar un mobiliario adecuado, buena iluminación de las instalaciones, decoración y colores agradables (Moreno, A., 2007).

5. DEFINICIÓN DE VARIABLES

5.1 Definición Conceptual

En esta investigación se adopta la definición aportada por los estudios de Maslach y Jackson, que definen el Burnout como un síndrome tridimensional, y añaden las tres dimensiones características: Agotamiento emocional, se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales; Cinismo, se refiere al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas; reducida realización personal y/o profesional, se refiere a la tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa y sentimientos de baja autoestima, su desarrollo se ha explicado considerando que los bajos niveles de realización personal en el trabajo y el alto agotamiento emocional, caracterizados por un deterioro cognitivo y afectivo respectivamente, son una respuesta a las fuentes crónicas de estrés laboral. (Maslach y Jackson, 1981).

5.2 Definición Operacional

Cuadro No. 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
SÍNDROME DE BURNOUT	Agotamiento o Cansancio Emocional	• Fatigabilidad • Efectos negativos en la salud • Incompetencia • Ansiedad • Depresión • Dificultades en la concentración • Absentismo e intención de abandonar responsabilidades	1,2,3,6,8,13, 14,16,20
	Cinismo	• Irritación • Falta de tolerancia • Hostilidad • Negatividad	5,10,11,15,22
	Realización Personal	• Disminución de la motivación • Sentimiento de culpa • Frustración • Autodevaluación	4,7,9,12,17, 18,19,21

6. CONTROL DE VARIABLES

6.1 Variables Controladas

Cuadro No. 2

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?
Ser empleado de Inspectorate Colombia Ltda.	Chequeando los contratos de trabajo.	Es la población que requiere el estudio.
Que pertenezca a la seccional de Barranquilla.	Revisando el listado de empleados de esta ciudad.	Mayor facilidad para el acceso a la muestra.
Turnicidad	Estableciendo fechas en las cuales el personal que trabaja por turnos pueda ser participe del estudio.	Este personal se encuentra incluido dentro de la muestra.
Sexo	Especificando dentro del formato de aplicación del instrumento.	De acuerdo a distintas investigaciones se ha establecido que las mujeres son más propensas a padecer el síndrome.

6.2 Variables No Controladas

Cuadro No. 3

¿QUÉ?	¿POR QUÉ?
• Tipo de contrato	Estos aspectos no van a inferir positiva o negativamente en los resultados.
• Edad	
• Antigüedad	
• Área de trabajo: administrativa, operativa	
• Escolaridad	
• Tipo de área	

7. METODOLOGÍA

7.1 Paradigma Empírico-Analítico

También llamado formal o racionalista, este paradigma emerge dentro de un marco positivista, acogido a la tradición empirista libre del dogmatismo y del conocimiento apoyado en la fe. Fue Augusto Comte, dentro de un verdadero universo de conocimientos cuya diversidad no deja de sorprendernos, quien llega a la llamada "física social", fundamento de la sociología como ciencia, donde crea esta corriente filosófica llamada "positivismo".

La base de esta visión prácticamente doctrinaria, es acogerse a la observación, medición y verificación de todo evento o fenómeno que se pretenda estudiar, incursionando en una postura pragmática, reduccionista y materialista; sin embargo el saber es planteado en función del hombre como parte de la sociedad. A priori puede parecer una postura filosófica que atomiza la realidad en pos de una comprensión parcelada, pero el autor plantea la conexión de las especializaciones científicas en un marco interdisciplinario.

Ahora bien, este marco filosófico tiene a su vez tendencias, hacia posturas antagónicas que le valieron severas críticas a su autor, quizás la debilidad de incontables investigaciones en el área salud, sea ahogar el paradigma en una metodología precisa y rigurosa que cosifica todo lo que toca en un marco ahistórico y cerrado al pensamiento abierto y crítico.

Una vertiente descriptiva parte de la perspectiva empírico analítica y del método de la explicación (*Erklären*). El dato es "material" indispensable para dar cuenta de lo empírico (de la Garza, 1988:34). ¿Cómo identificar, seleccionar, recopilar y organizar un conjunto de datos e información pertinente para el trabajo descriptivo? Desde la lógica empírico - analítica de las ciencias exactas. La selección de datos tiene que ver con el concepto de realidad heredada del positivismo, ésta es concebida como suma de partículas o datos observables empíricamente, que se "mueven" según regularidades (leyes) históricas. Este paradigma excluye las subjetividades.

Con base en este paradigma esta investigación busca es describir los posibles fenómenos que se presentan en la empresa Inspectorate Colombia e intenta medir y verificar los datos que arroja los instrumentos de medición de una manera científica, sin subjetividades de ningún tipo y teniendo en cuenta que este estudio es de corte descriptivo y que hace parte de una corriente empírico-analítica.

7.2 Tipo de Investigación

En este marco la siguiente investigación correspondió a un tipo de investigación descriptiva, ya que el propósito de este tipo de investigación es buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis descriptivo (Danke, 1989). Del mismo modo, mide como evalúa o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En tanto corresponde al fin de los investigadores que buscan describir

como afecta el síndrome de Burnout en los empleados de la empresa Inspectorate Colombia Ltda.

7.3 *Diseño*

Los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos corresponden a tipos de investigación no experimental. Teniendo en cuenta esta característica la presente investigación es de corte de diseño transeccional o transversal ya que permite recolectar datos en un solo momento en un tiempo único. De igual manera permite ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación (describirla, como su nombre lo indica, dentro del enfoque cuantitativo). Son por lo tanto estudios puramente descriptivos como esta investigación.

7.4 *Población*

Nuestra población comprendió aproximadamente a 220 empleados de la empresa Inspectorate Colombia Ltda., que se encuentran distribuidos en las ciudades de Santa Marta, Coveñas, Bogotá, Guajira, Buenaventura y Barranquilla. Sin embargo por cambios en la estructura administrativa la población ha sido reducida a aproximadamente 200 empleados.

7.5 Muestra

En un principio la muestra correspondió a 73 empleados que están ubicados en la seccional Barranquilla y que pertenecen a todas las áreas de la empresa. Sin embargo, debido a una crisis administrativa que se presento en el periodo de Diciembre/2008 -Marzo 2009 la muestra quedo reducida 58 empleados.

7.6 Muestreo

El tipo de muestreo que se realizo en este proyecto de investigación fue de corte intencional, ya que se basa en la opinión del investigador para constituir una muestra de sujetos en función de su carácter típico, es un procedimiento que permite seleccionar lo más característico de la población limitando la muestra a estos casos, se utiliza en situaciones en las que la población es muy variable y consecuentemente la muestra es muy pequeña. En tanto, la persona que selecciona la muestra, procura que ésta sea representativa; por consiguiente, la representatividad depende de su intención u opinión, y la evaluación de la representatividad es subjetiva. No tiene fundamento probabilística.

7.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

El instrumento de medición que se utilizó en esta investigación fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) versión 1 Clásica de Maslach y Jackson (1981,1986), este instrumento se caracteriza por ser fiable y válido, se afirma que este instrumento es el mejor para medir el Síndrome de Burnout luego de una amplia revisión del mismo (Garcés de los Fayos,2006).

El desarrollo del instrumento duró ocho años en los que se fue perfilando el definitivo. Así, una prueba preliminar a 605 sujetos de diferentes profesiones estaba compuesta por 47 ítems; los correspondientes análisis estadísticos redujeron el inventario en 25, quedándose en los 22 ítems definitivos tras pasarlo a una segunda muestra de 1025 personas.

Por lo que se refiere a la fiabilidad del Maslach Burnout Inventory, Maslach y Jackson (1981) citan los siguientes índices a: 0.87 para la escala Agotamiento Emocional, 0.76 Realización Personal y 0.73 para el Cinismo. Posteriormente, Maslach y Jackson (1986) hallan unos índices de 0.90 para la de Agotamiento Emocional, 0.71 para Realización Personal y 0.79 para Cinismo. Por lo que se refiere a la consistencia interna para todos los ítems, en 1981 encuentra un índice de 0.76, pasando a 0.80 en la versión de 1986.

En cuanto a la validez convergente, y apoyándose en otros trabajos anteriores, las autoras indican que las puntuaciones obtenidas en el MBI correlacionan positivamente con:

-Las evaluaciones que sobre la conducta del trabajador hacen las personas que lo conocen (Maslach, 1976).

- La presencia de ciertas características del trabajo que contribuyen a experimentar Burnout (Maslach, 1978).
- Las medidas de varias hipótesis de resultados planteadas en relación al comportamiento del instrumento (Maslach y Jackson, 1979).

La validez discriminante queda demostrada en tanto que las autoras presentan evidencias de bajas correlaciones entre las escalas del MBI y otros constructos como la satisfacción laboral, que fundamentan dicha validez. Arthur (1990) también plantea la aceptable validez discriminante, aspecto que anteriormente Meier (1983) ya había concluido en el sentido de que el inventario cumplía los criterios tanto de validez convergente como discriminante. Así mismo Gould y Michael (1985) habían obtenido una adecuada validez convergente del instrumento; siempre en relación a los constructos satisfacción y burnout.

A partir de la creación del MBI se ha generado una amplia línea de investigación acerca del instrumento, no sólo para contrastar las diversas propiedades psicométricas, sino sobre todo para confirmar o no la existencia de las tres dimensiones que determinan la existencia de las tres escalas que componen el inventario, tanto en lo referente a las diversas profesiones (asistentes sociales, enfermeras, médicos, policías, profesores, etc...), como en relación a estudios transculturales (Estados Unidos de América, Canadá, Japón, Alemania, España, Italia, Nueva Zelanda, etc...).

De lo anterior se puede deducir que:

-Numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI.

-Se admite la posibilidad de que algunos ítems del inventario no se adecuen a la estructura tridimensional planteada y que se requiera su mejor adecuación e, incluso, eliminación para potenciar su estructura interna.

-Agotamiento Emocional parece ser el factor más consistente del instrumento, lo que a su vez condiciona la importancia relativa de cada uno de los factores en cuanto a la evaluación global del burnout.

El instrumento actual consta de 22 preguntas, estas determinan la presencia del síndrome por cada una de las siguientes dimensiones:

- El agotamiento o cansancio emocional: consta de 9 preguntas, en este ítem se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, está integrada por las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16,20.

- El Cinismo, está formada por 5 ítems, aquí se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está integrada por las preguntas 5, 10, 11,15 y 22.

- La realización personal se compone de 8 ítems, en este se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Está integrada por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18,19 y 21.

La medición del Maslach Burnout Inventory se realiza mediante una escala tipo Likert de 1(unos) a 7(siete), este método de medición está vigente y popularizado, consiste en un

conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante las cuales se pide la reacción de los sujetos. Bajo este tipo de medición el instrumento puede ser aplicado de dos formas: auto administrada y entrevista.

A cada punto se le asigna un valor numérico en este caso es de 1 a 7 siendo 1 (Nunca) y 7 (todos los días), así el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total se basa en la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones, en la escala tipo Likert existen diversas opciones de respuesta dentro de las cuales se encuentran:

Alternativa 1

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Ni de acuerdo-ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Alternativa 2

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Alternativa 3

- Siempre
- La mayoría de las veces si
- Algunas veces si-algunas veces no
- La mayoría de las veces no
- Nunca

Las puntuaciones de las escalas tipo Likert se consideran altas o bajas según el número de ítems o afirmaciones en el caso de la presente investigación la puntuación mínima posible es de 22, porque hay 22 afirmaciones y la máxima es de 154 siendo el 1 el valor mínimo y 7 el valor máximo.

En referencia a las maneras de aplicar una escala tipo Likert en la auto administrada se le entrega la escala al participante y este marca su respuesta en la entrevista el entrevistador lee las afirmaciones y alternativas de respuesta al sujeto y anota lo que este conteste, cuando se aplica por este medio es necesario que se le entregue al entrevistado una tarjeta donde se muestren las alternativas de respuesta o categorías.

Para la realización del presente estudio como ya se ha especificado nos servimos del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) este es el instrumento de medida más ampliamente utilizado para el estudio del síndrome por los autores analizados, siendo el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI. La subescala de agotamiento emocional (emotional exhaustion) (AE); la subescala de Cinismo (D); y la subescala de realización personal en el trabajo (personal accomplishment) (RP).

Mantuvimos separados los valores de cada subescala y no los combinamos en una puntuación única porque las tres no pesan igual y no está determinado en qué medida lo hacen.

Las puntuaciones que los encuestados otorgan a cada una de las preguntas van desde 0 hasta 7 en función de la frecuencia con que manifiestan el sentimiento que se formula en cada uno de ellas.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los encuestados son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los niveles de referencia en función de los distintos estudios efectuados en diversos ámbitos laborales se sitúan de acuerdo a lo expresado en la siguiente tabla.

Tabla No. 1

Valores de Referencia	Agotamiento Emocional	Cinismo
Niveles Bajos medios	5.14-27.86	1.72-9.02
Niveles Medios altos	27.87-50.59	9.03-19.77
Niveles Altos	50.0-60.0	19.78+

Tabla No. 2

Valores de Referencia	Realización Personal
Niveles Bajos	=27.33
Niveles Medios bajos	27.34-44.89
Niveles Medios Altos	44.90-62.46

Hemos de reseñar que puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome.

7.8 Procedimiento

Como se hizo mención en la Descripción y Planteamiento del problema, el estudio del Síndrome de Burnout se realizó con el fin de orientar a la gerencia de Talento Humano de Inspectorate Colombia Ltda., acerca de la posible problemática que puede estar afectando a los empleados de dicha empresa. A partir de la observación directa se pudo vislumbrar comportamientos de apatía y de insensibilidad entre los empleados de Inspectorate, sin embargo fue el incremento en los índices de ausentismo y el elevado número de incapacidades por enfermedad general lo que alertó a las directivas de la compañía, que consideran que estos aspectos están afectando de manera negativa tanto a nivel económico y social al interior de Inspectorate.

Para este estudio se tuvo en cuenta a los empleados de Inspectorate seccional Barranquilla, y durante los meses de diciembre 2008 a Marzo 2009 se les realizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, versión 1 Clásica de Maslach y Jackson (1981,1986) se mantuvo el anonimato de los empleados, con el fin de que pudieran ser lo más francos posible y así obtener del instrumento la mayor confiabilidad.

Los cuestionarios fueron entregados personalmente y realizados por los encuestados, es decir que el mecanismo utilizado fue autoadministrado.

El cuestionario fue realizado por 58 funcionarios de Inspectorate Colombia Ltda. de los cuales 34 fueron varones y 24 mujeres, esto representa una muestra del 29% sobre un total de 200 funcionarios aproximadamente.

Para el tratamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, la confiabilidad estimada de las subescalas del MBI se calculó de acuerdo con el coeficiente Alfa de Crombach.

Cabe resaltar que como se menciona en el Marco Teórico en la página 20, de acuerdo a las revisiones que se han realizado, se sustituyó el término de despersonalización por "cinismo" para las profesiones no asistenciales (Maslach, Jackson y Leiter, 1996), por lo cual se manejaron los resultados de esta investigación bajo esta modalidad.

Recordemos que niveles altos en las subescalas de agotamiento emocional y Cinismo y niveles bajos en la subescala de realización personal definen el síndrome. Sin embargo hay que tener en cuenta que en caso tal que se presenten niveles altos en dos de las tres subescalas se puede decir que el síndrome se encuentra presente en la población encuestada.

8. Resultados

El síndrome de Burnout se da como respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría cínica o despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar. Por este motivo se tiene como objetivo general describir el Síndrome del Burnout en los empleados de la compañía "INSPECTORATE COLOMBIA LTDA." de la ciudad de Barranquilla. Antes de responderlo, se llevará a cabo el análisis de confiabilidad de las escalas y posteriormente se describirán los resultados.

Luego de la aplicación del Maslach Burnout Inventory a los empleados de Inspectorate Colombia Ltda. los resultados obtenidos en cada una de las subescalas fueron:

Análisis de confiabilidad

Tabla No. 3 análisis de confiabilidad

variable	Análisis crombach
Agotamiento Emocional	0,865
Cinismo	0,690
Realización personal	0,733

De acuerdo al análisis de confiabilidad se encontró que la consistencia interna de las escalas de agotamiento emocional, Cinismo y Realización Personal se caracterizaron por ser satisfactorias por tener un valor de alfa cronbach de 0,865, 0,690 y 0,733 respectivamente ver tabla 3.

Discusión de resultados

Describir los niveles de agotamiento emocional en los empleados de la empresa Inspectorate Colombia Ltda.:

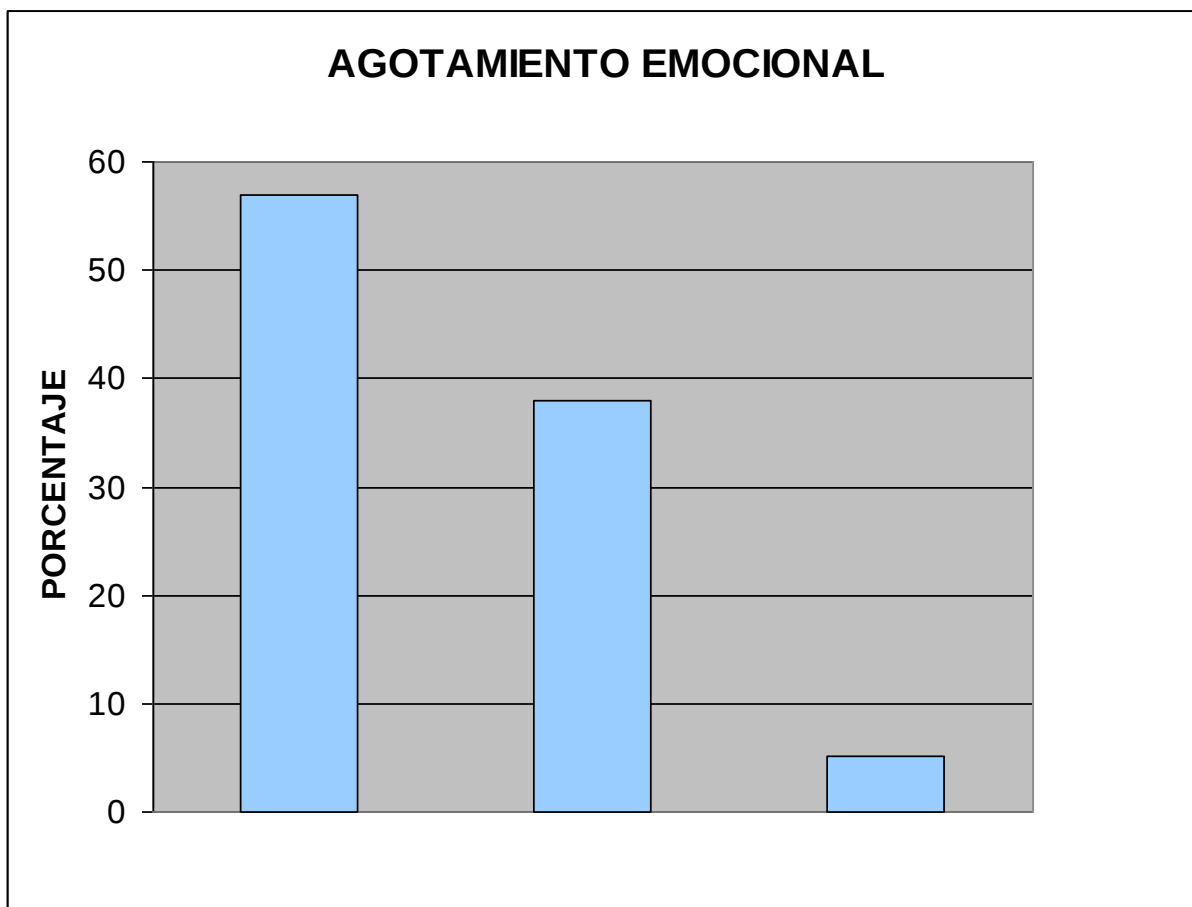
Tabla No. 4 agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Niveles bajos medios	33	56.9
Niveles medios altos	22	37.9
Niveles altos	3	5.2
Total	58	100.0

De acuerdo al análisis de confiabilidad se encontró que la consistencia interna de la escala de agotamiento emocional, se caracterizó por ser satisfactoria por tener un valor de alfa cronbach de 0,865 ver tabla 3 de análisis de confiabilidad.

En la tabla 3, se puede observar que en la escala de agotamiento emocional, 33 funcionarios obtuvieron un puntaje bajo medio, que representa el 56.9% de la población. 22 empleados que puntuaron en niveles medios altos, que corresponde a un 37.9% de los empleados, y un total de 3 funcionarios arrojaron niveles altos, que representa un 5.2% de la población, mostrando que la mayoría de los empleados no presenta agotamiento emocional, que se caracteriza por la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Grafica No. 1
AGOTAMIENTO EMOCIONAL



De acuerdo a la grafica anterior se puede visualizar que la población de estudio no presento altos niveles de Agotamiento Emocional lo cual según Maslach y Jackson, (1981) estas personas no presentan sentimientos de estar agotados y abrumados emocionalmente, no presentan cansancio y fatiga que pueda manifestarse tanto física como mentalmente, se dice que es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, es decir, se trata de los sentimientos de una persona que esta exhausta emocionalmente por su trabajo, características que no aplicaron para la muestra de empleados de Inspectorate Colombia Ltda. Cabe resaltar la importancia de vigilar el grupo de

empleados de la empresa, teniendo en cuenta que un grupo importante de la población arrojó un promedio entre el 3 y 37% aproximadamente, en los niveles medios altos, lo que significa que en este grupo está en riesgo de desarrollar el síndrome en nivel alto y en forma paulatina y de manera insidiosa en el grupo.

Para estos autores las demandas del entorno laboral, en muchas ocasiones derivadas de las propias expectativas sobre la tarea, son las que pueden llegar a ocasionar agotamiento emocional en el sujeto. En otras palabras, la exposición prolongada a una situación laboral donde las demandas y exigencias profesionales superan los recursos para hacerles frente, más aún cuando ello ocurre en una tarea asistencial, llevan al agotamiento emocional.

Tabla No. 5 ***Cinismo***

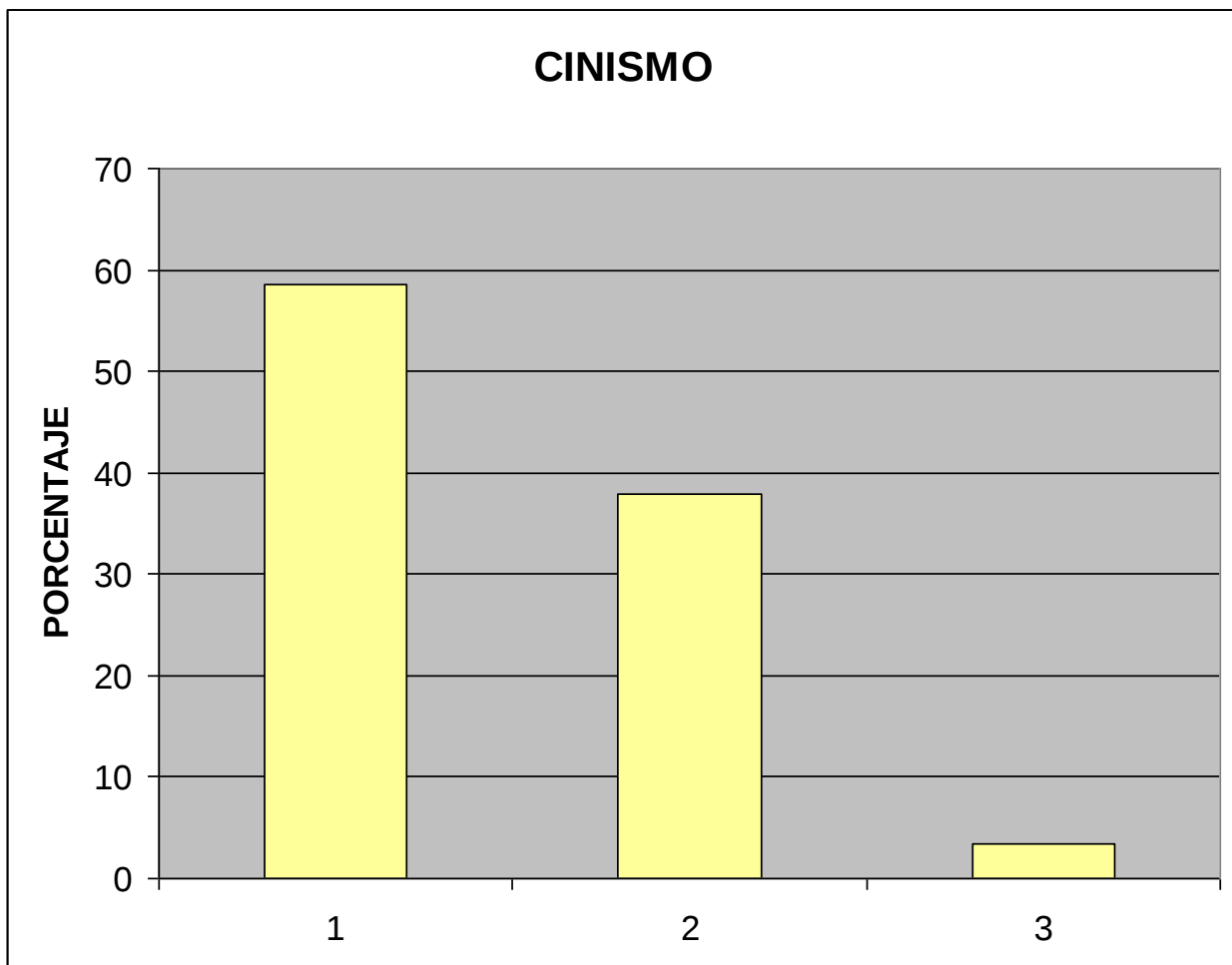
	Frecuencia	Porcentaje
Niveles medios bajos	34	58.6
Niveles medios altos	22	37.9
Niveles altos	2	3.4
Total	58	100.0

De acuerdo al análisis de confiabilidad se encontró que la consistencia interna de la escala de Cinismo, se caracterizó por ser satisfactoria por tener un valor de alfa cronbach de 0,690 ver tabla 3 de análisis de confiabilidad.

De acuerdo a la tabla No. 5, se observa que 34 funcionarios que representan un 58.6% de la población obtuvieron puntajes

medios bajos. 22 funcionarios que representan el 37.9% de la población obtuvieron niveles medios altos y un total de 2 funcionarios, que representan un total de 3.4% de la población de empleados arrojaron niveles altos de Cinismo hacia el trabajo que se valora como el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Grafica No. 2
Cinismo



De igual forma en la dimensión de Cinismo el instrumento arrojó que un 58.6 % de los encuestados presentaron niveles medios bajos lo que implica que la muestra no muestra una respuesta

impersonal y una falta de sentimientos hacia los objetos de atención o como en este caso con sus pares (compañeros de trabajo).

En esta línea de ideas, de acuerdo a Miguel Casas I Hilari, 2002 el Cinismo suele presentarse después de innumerables intentos desafortunados por alcanzar los objetivos propuestos, la persona entra en un estado de indefensión y se pone en marcha el cinismo como única estrategia de salida. Empieza así un distanciamiento afectivo de las personas sobre las que recaen las tareas profesionales. La asistencia a los demás, en el caso de un maestro o de una enfermera, es un puro trámite, de manera que el trato se vuelve más frío y descortés, y en ocasiones hostil.

Por lo tanto, se caracteriza a una población con bajos niveles de cinismo, aun sus actividades no son frías hacia la ejecución de sus tareas laborales y no enmarcan sus respuestas hacia sus semejantes de una manera cínica.

Tabla No. 6 **Realización personal**

	Frecuencia	Porcentaje
Niveles bajos	2	3.4
Niveles medios bajos	18	31.0
Niveles medios altos	37	63.8
Total	57	98.3

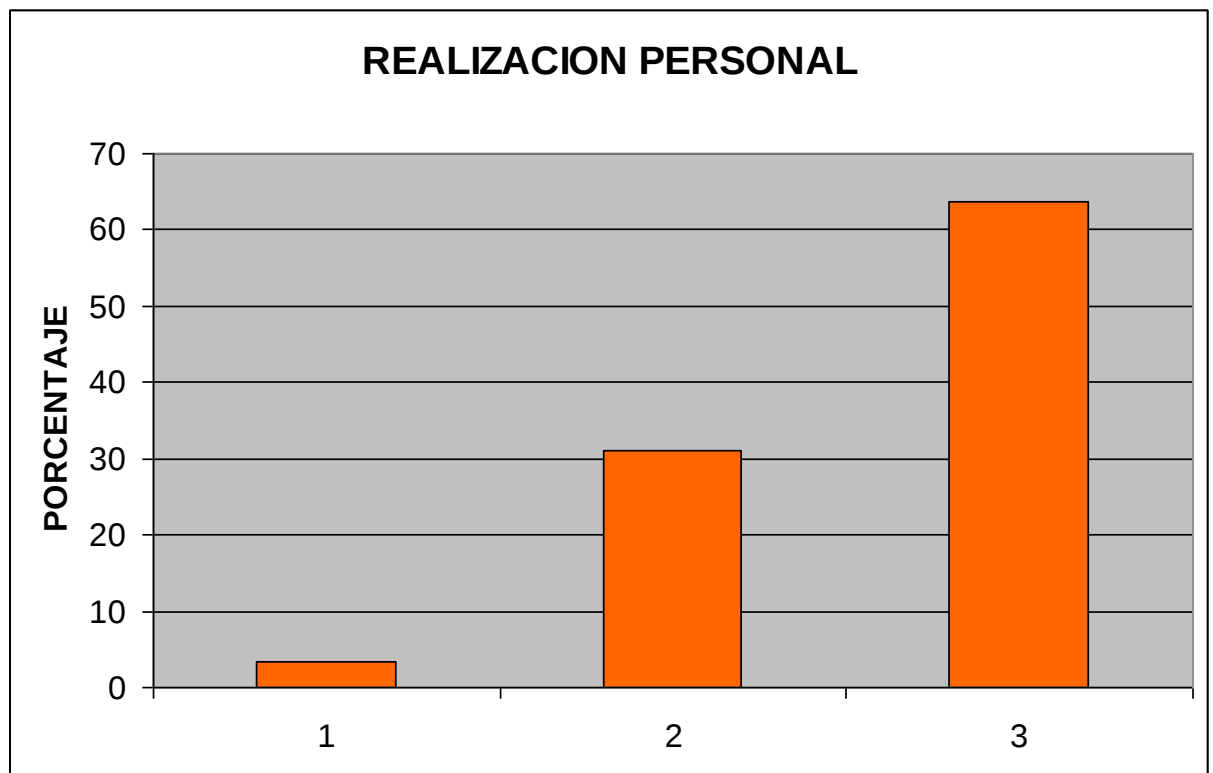
De acuerdo al análisis de confiabilidad se encontró que la consistencia interna de la escala de Realización Personal, se

caracterizó por ser satisfactoria por tener un valor de alfa cronbach de 0,733 ver tabla 3 de análisis de confiabilidad.

Respecto a la tabla No. 6 el número de funcionarios que arrojaron puntajes bajos en la escala de realización personal fue de 2 que representan el 3.4% de la población. Así mismo el número de empleados que puntuaron niveles medios bajos fue de 18 que corresponden a un 31.0% de la población por último los funcionarios que arrojaron niveles medios altos de realización personal corresponde a un número de 37 personas que representan el 63.8% de la población total. En esta escala se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo

Grafica No.3 Realización Personal

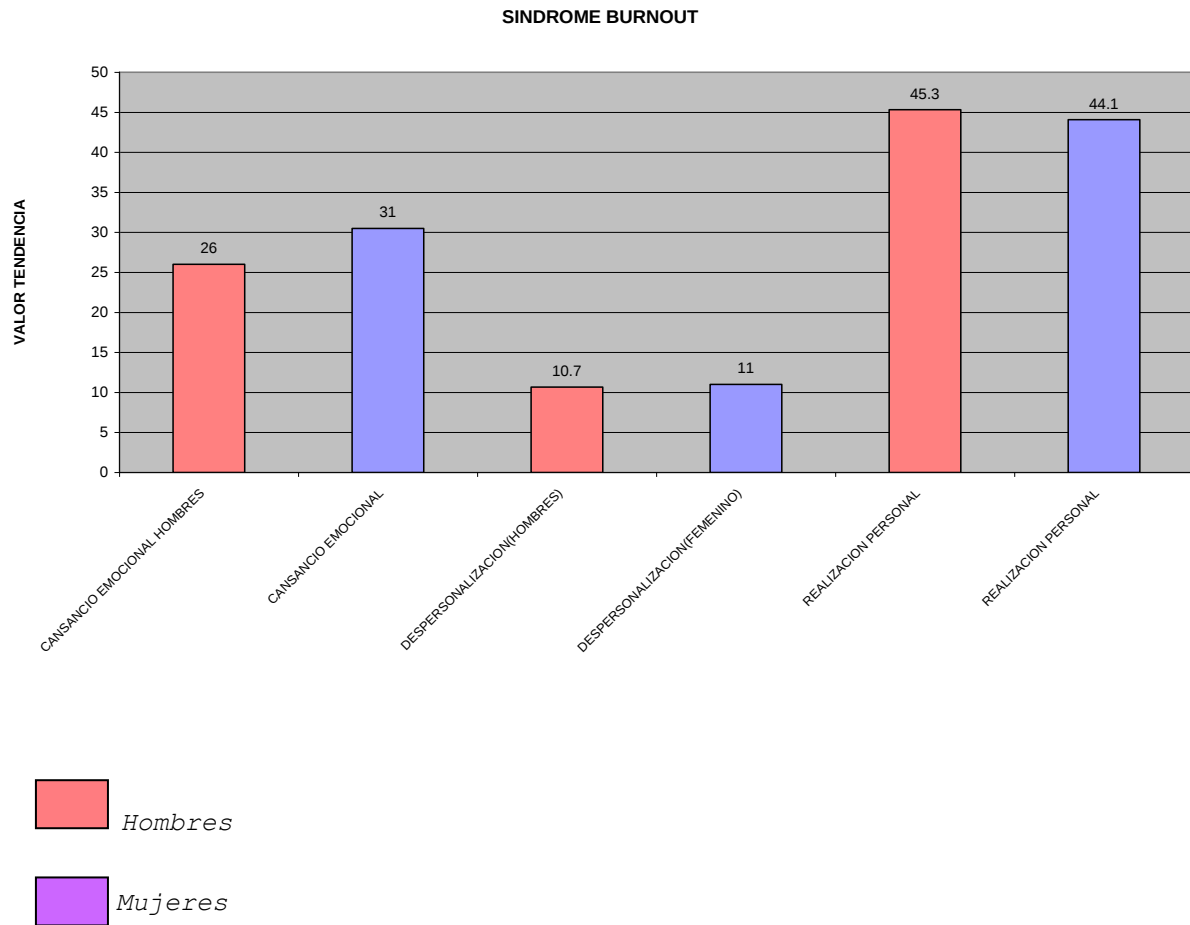
**Grafica No. 3
REALIZACIÓN PERSONAL**



En cuanto la categoría de Realización Personal la puntuación arrojada fue que un 63.8% de los encuestados presentaron niveles medios altos lo que indica una respuesta de sentimientos de competencia y de seguridad en la realización exitosa del trabajo, En este caso el equipo de investigación concluye que estos altos niveles de realización personal traduce un empleo que les genera seguridad para ellos y sus familias y lo utilizan como respaldo a los sentimientos de apatía y cansancio emocional que puedan presentar los individuos encuestados. (Maslach y Jackson, 1981).

Una variable que tiene relevancia en este estudio es el género debido a que en diversos estudios que se han realizado, especialmente en uno publicado por Juan Carlos Atance Martínez en la Revista Española de Salud Pública, describe un perfil prototípico de riesgo para el desgaste profesional y respecto apunta que son las más proclives a padecer el síndrome, ya sea por lo que respecta a la expresión de sus emociones o por la variedad de roles a los que está expuesta. Es así como de acuerdo a las puntuaciones arrojadas el presente estudio mostró que las mujeres presentaron niveles altos en las subescalas de agotamiento emocional y cinismo mayores que los hombres, lo cual va acorde con el perfil realizado por Atance Martines, (2002).

Grafica No. 4



A la luz de los resultados es importante resaltar que la sintomatología se encuentra en todos los empleados de Inspectorate Colombia Ltda., y que esto podría generar consecuencias sobre las relaciones interpersonales, extra laborales, actitudinales hacia la vida en general y de igual manera la disminución de la calidad de vida, como además de generar conductas de carácter negativo desarrolladas por las personas. Maslach señala que las consecuencias más importantes del síndrome de Burnout en las organizaciones recae sobre los objetivos y los resultados de estas, incidiendo de manera directa en el conjunto de la sociedad y de los propios usuarios del servicio, entre ellas cabe la satisfacción laboral

disminuida, el absentismo laboral elevado, el bajo interés en las actividades laborales, el deterioro de la calidad del servicio de la organización y el elevado número de conflictos interpersonales con superiores, compañeros y usuarios de la organización y el aumento de los accidentes laborales.

El síndrome de Burnout no es una enfermedad súbita, al contrario, es un proceso lento y constante que va deteriorando de manera progresiva la salud del trabajador sin que él mismo llegue a tener constancia de lo que le está ocurriendo, llegando a producir, como indicamos antes, un colapso físico e intelectual en el afectado.

Con el ánimo de salvaguardar el clima organizacional la satisfacción de los empleados de la empresa Inspectorate Colombia Ltda., se tiene como referencia el estudio realizado.

9. CONCLUSIONES

El síndrome de Burnout, continúa afectando a los trabajadores, sin distinción de país, ocupación, o cultura en particular. Sin embargo, este grupo de investigación logró desvirtuar o descartar la presencia de este padecimiento en la mayoría de los trabajadores de Inspectorate Colombia Ltda., hecho que estaba previsto como una opción de resultado, luego de aplicadas y tabuladas las pruebas a la muestra de la población objetivo y el análisis de las mismas.

Partimos en esta investigación de unos síntomas observados en algunos de los miembros de la población objeto de estudio: Trabajadores de la empresa Inspectorate Colombia Ltda. (Absentismo laboral, aumento del número de incapacidades, ambiente hostil y estresante, comportamientos de irritabilidad y apatía entre el grupo de empleados) Se planteó un plan de investigación para determinar las características de los diferentes síntomas y así poder clasificarlos en categorías con el fin de hacer más viable los objetivos que se buscaban.

Como ha sido ampliamente definido en el Marco Teórico de esta investigación, el trabajo que realizan personas dedicadas especialmente a manejar público, a la prestación de un servicio o servicios asistenciales, genera en los ejecutantes, ciertos padecimientos que consecuentemente conllevan a un deterioro laboral progresivo que redundará en el clima laboral de las empresas, las cuales deben adoptar políticas de terapia ocupacional, que les ayude a ir mejorando los índices más significativos del padecimiento hasta llegar, de manera definitiva a erradicarlos en su totalidad.

Las compañías que actúen así, aumentaran considerablemente sus resultados operativos, la autoestima de sus empleados, disminuirán las incapacidades laborales, el absentismo, la hostilidad y la agresividad entre ellos.

Las compañías que hagan caso omiso de este tipo de estudios y por el contrario se limiten a ir reemplazando los trabajadores que disminuyan su realización laboral, están destinadas a tener un incremento progresivo de inestabilidad laboral, deserción laboral, incremento de la accidentalidad en los sitios de trabajo, dando así al traste con los propósitos que se planteen año tras año.

Es pertinente también tener en cuenta que este tipo de estudios debe realizarse periódicamente, con el objeto de ir evaluando las medidas que se van adoptando con ocasión de los síntomas, ir conociendo los nuevos resultados y en general ir mejorando de esta manera el clima laboral de la empresa.

Una empresa de servicios o del ámbito asistencial, que pueda descartar en sus trabajadores la existencia del síndrome de Burnout, es sin lugar a dudas un indicativo de que en ella impera un adecuado clima organizacional y que sus trabajadores realizan sus actividades con plena satisfacción. No es aventurado pensar que los resultados en general serán óptimos y que sus clientes internos y externos trabajan con agrado en bien de ella. Todo ello redundará en una mayor productividad objetiva de la operación.

Según los resultados de la presente investigación, 5.2 % niveles altos de agotamiento emocional en los empleados de Inspectorate Colombia Ltda., 3.4 % niveles altos de cinismo y

3.4 % niveles bajos de realización personal, nos indican que en esta empresa no hay la presencia de Síndrome de Burnout.

Sin embargo los niveles medios altos de agotamiento emocional, de cinismo y falta de realización personal en algunos de los trabajadores de Inspectorate Colombia Ltda., nos permiten sugerir a la administración de la empresa adoptar medidas encaminadas a mejorar en sus trabajadores el clima organizacional, fomentar momentos de ocio, deportes, ejercicio, esparcimiento, con el objeto de disminuir el riesgo de padecer el síndrome.

10.DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES

La definición exacta de lo que podría ser el síndrome de Burnout es muy diversa. Desde hace muchos años se viene conceptualizando de manera diversa, y a veces las posiciones son distantes las unas de las otras dependiendo de los teóricos. Las divergencias se dan tanto en el plano del ámbito laboral en los que se detecta, los distintos síntomas que se observan, así como las recomendaciones que se proponen en las empresas en donde se manifiesta.

Dentro de esta investigación, más concretamente en el marco teórico, se dio amplio espacio referente a las recomendaciones que hacen algunos teóricos connotados, a las estrategias de afrontamiento de síndrome de Burnout. Sin embargo, es importante hacer las presentes recomendaciones, teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación, la singularidad de la empresa, con el objeto de no dispersar energías y determinar las áreas concretas en las que se recomienda trabajar.

Con los niveles medios altos de agotamiento emocional, cinismo y de realización personal en los trabajadores de Inspectorate Colombia Ltda., es recomendable sugerirle a la dirección general de la empresa, le recomiende al trabajador compartir más con los compañeros de trabajo, realizar sus tareas dentro del horario destinado para el trabajo, evitar trabajar en solitario, disponer de espacios adecuados para realizar las tareas diarias, atender estrictamente las recomendaciones del área de salud ocupacional.

Por otra parte, le recomienden a sus trabajadores dormir bien, compartir más con su familia, pertenecer a grupos de vecinos o compartir más con ellos, hacer ejercicios y deportes con regularidad.

La empresa en lo posible debe mejorar el ambiente auditivo, visual, y olfativo, con el objeto de disminuir aquellos riesgos que sean perjudiciales a la salud de los trabajadores. Aislar apropiadamente las áreas de laboratorio de las áreas de oficina. Disponer de espacios de expresión, buzones de sugerencias, decorar espacios que estimulen la convivencia, el buen vivir, las buenas costumbres y en general una vida sana.

Finalmente reiteramos nuestro agradecimiento a todos aquellos trabajadores de Inspectorate Colombia Ltda. que hicieron posible este estudio.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apiquian, A. (2007). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.anahuac.mx>.
- Ayuso, 2006. *Profesión docente y estrés laboral: Una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout*. Revista Iberoamericana de la Educación. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.rieoei.org>.
- Buendía & Ramos, (2001); Ramos, (1999); Buendía (1998); Mingote, (1998); Hombrados, (1997). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.
- Burke, 1987). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.
- Calvete y Villa, (2000). *Antecedentes del Estudio del Síndrome de Burnout. Consecuencias Del Síndrome De Bornout*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://temas-estudio.com>.
- Edelwich y Brodsky, (1980). *Antecedentes del Estudio del Síndrome de Burnout. Definición de Burnout*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://temas-estudio.com>.

Farber, (2000). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Freudenberger, H. (1974). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Gil-Monte, Peiró y Valcárcel. (1998). *Revista de salud Publica. Facultad de Higiene y Salud Pública, Universidad de Sao Paulo, Brasil*. Extraído el 12 de noviembre de 2008 de <http://books.google.com.co>

Hernández S. R. (2004). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.

Hombrados, 1997. *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Machlowitz, (1980). *Antecedentes del Estudio del Síndrome de Burnout. Definición de Burnout*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://temas-estudio.com>.

Manzano, (1998); Gil-Monte, Peiró y Valcarcel, (1995); Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau, (1995); Farber (1991); Leiter y Maslach, (1988); Pines y Aronson, (1988); Cherniss, (1982); Edelwich y Brodsky, (1980). *Síndrome De Bornout. Proceso De Desarrollo Del Síndrome De Burnout*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Maslach, C (1986). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Maslach, C. (1977). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Maslach y Jackson, (1984). *Generalidades del Síndrome de Burnout o del Desgaste Profesional*. Antecedentes del estudio del Síndrome de Burnout. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://temas-estudio.com>.

Maslach & Jackson, (1981). *Síndrome de Bornout. Tedio O Aburrimiento*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Maslach, Jackson y Leiter, (1996). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Mathews, (1990). Mathews Burnout Scale for employees. Extraído el 18 de noviembre de 2008 de <http://www.abacolombia.org>.

Moreno, A., (2007). Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes. Revista: Psicología Para América Latina. Extraído el 20 abril de 2009 de <http://www.psicolatina.org>

Moreno & Cols, (1999). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>

Chou, Shirley Ph.D. *The relationship between organizational commitment and Burnout*. Alliant International University, Los Ángeles, 2003, 109 págs. Extraído el 10 de octubre de 2008 de la base de datos Proquest.

Olabarriá, B. (1995). *El Síndrome de Burnout. Ansiedad y Estrés*. Extraído el 12 de noviembre de 2008 de <http://www.rieoei.org>

Pines, (2007a); Aronson, (2007b) y Kafry, (2007c). *El Síndrome del Burnout en las Empresas*. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.anahuac.mx>.

Arlal Day, Aaron Sibley, Natasha Scout, John M. Tallon, Stacy Ackoroyd-Stolarz. *Workplace Risks and Stressors as predictors of Burnout: The moderating Impact of Job Control and Team Efficacy*. Tomo 26, No. 1, Pg 7, 16 págs. Extraído el 17 de marzo de 2009 de la base de datos de Proquest.

Pines y Aronson, (1988). *Síndrome de Bornout. Conceptualización del Síntoma*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Pines & kafry, (1978). *Síndrome de Bornout. Estrés en General*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Rauscher M., (2006). El "Burnout" (Agotamiento) Laboral Puede Aumentar El Riesgo De Diabetes Tipo 2. Agencia de Noticias Reuters Health. Extraído el día 2 de abril de 2009 de <http://mix.fresqui.com>.

Schaufeli y Buunk, (1996). *Síndrome de Bornout. Estrés Laboral*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

Su-fen chiu, Miao-Ching Tsai. Relationships among Burnout, Job Involvement and organizational citizenship Behaviour. The Journal of psychology. Provincetown. Nov 2006 tomo 140, No. 6 Pg 517, 14 pgs. Extraído el 20 de abril de 2009 de base de datos Proquest.

Shirom, (1989). *Síndrome de Bornout. Discriminación Con Otros Constructos*. Extraído el 20 de octubre de 2007 de <http://www.monografias.com>.

12. ANEXOS