

**FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SÍNDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.**

**FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SÍNDROME DEL BURNOUT  
EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I.  
SUNSHINE BOUQUET LTDA.**

**Cindy Paola Murillo Palomino**

**Francy Natalia Martín Acosta**

**Karen Tatiana Velasco Bernal**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**Bogotá D.C., abril de 2015**

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SÍNDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SÍNDROME DEL BURNOUT  
EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I.**

**SUNSHINE BOUQUET LTDA.**



**Tesis para optar al título de profesional en Psicología**

**Cindy Paola Murillo Palomino**

**Francy Natalia Martín Acosta**

**Karen Tatiana Velasco Bernal**

**Director:**

**Nelson Enrique Flórez Huertas**

**Psicólogo**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**Bogotá D.C., abril de 2015**

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá D.C. Mayo de 2015

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Agradecimientos**

Inicialmente queremos agradecer a Dios por sus bendiciones y por permitirnos culminar este proceso de formación profesional llenándonos cada día de paciencia, compromiso, responsabilidad y amor por nuestra carrera, para que en el futuro por medio de nuestros conocimientos contribuyamos de manera positiva en los lugares en los cuales nos encontremos.

Agradecemos también a nuestros padres por el apoyo constante, los consejos brindados y la sabiduría con la que han guiado nuestros pasos, abriéndonos las puertas y conduciéndonos por el camino indicado para alcanzar uno de nuestros sueños más anhelado. Con su ejemplo y enseñanzas han logrado formar personas capaces de enfrentar retos y salir victoriosas, dejándonos así un legado que nos permitirá construir muchos más caminos de éxito.

A nuestro asesor de tesis Nelson Enrique Flórez Huertas y tutor estadístico Wilmer Darío Pineda Ríos agradecemos especialmente por acompañar y guiar nuestro proceso, brindándonos su tiempo, conocimiento y experiencia para lograr desarrollar de manera satisfactoria nuestra investigación. Esperamos que sus excelentes enseñanzas sigan trascendiendo la vida personal y profesional de muchos estudiantes.

A la empresa Sunshine Bouquet y sus colaboradores por abrirnos las puertas, darnos la oportunidad de realizar nuestro proyecto y brindarnos la confianza suficiente para poner en práctica nuestros conocimientos y así poder contribuir con nuestra disciplina en su organización.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Por ultimo a nuestros familiares, amigos y conocidos que constantemente siguieron nuestro proceso, ofreciendo palabras de aliento, deseando los mejores éxitos y esperando con gran emoción la culminación de esta importante etapa de nuestra vida.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Dedicatoria**

Dedicamos de manera especial nuestra investigación a Dios y nuestros padres por estar presentes en cada etapa de nuestra vida, brindándonos lo mejor. Que este sea el reflejo de nuestra dedicación y esfuerzo para que ustedes se sientan orgullosos de formar mujeres luchadoras que no se rinden por duros que sean los caminos.

A nuestros hermanos porque han sido apoyo incondicional cada día, son ejemplo a seguir por sus logros alcanzados con esfuerzo y dedicación, y su compañía siempre será fundamental en todas las etapas de nuestra vida.

Para nuestro asesor Nelson Flórez por ser guía en este proceso, que ha sido un logro tanto de él como de nosotras, lleno de muchas experiencias y enseñanzas. Que nuestro esfuerzo y óptimos resultados llenen de satisfacción su gran labor.

Por último hacemos una dedicación a todas aquellas personas que acompañaron nuestro proceso y con las cuales deseamos compartir nuestros éxitos venideros.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Tabla de Contenido**

Resumen.....	17
Abstract .....	18
Introducción .....	20
Justificación.....	23
Título y Planteamiento del Problema.....	33
Pregunta de Investigación .....	39
Objetivos .....	40
Objetivo General .....	40
Objetivos Específicos.....	40
Marco Institucional .....	42
Marco Teórico .....	45
Concepción Hombre - Trabajo.....	45
El trabajo y el hombre en relación con la psicología .....	47
Psicología del Trabajo.....	50
Salud en el Trabajo y Riesgos Psicosociales.....	50
Definición Riesgos Psicosociales.....	53
Condiciones de los Riesgos Psicosociales .....	55
Factores Psicosociales de Riesgo.....	56
Características de los Factores Psicosociales de Riesgo .....	58
Consecuencias de los Factores Psicosociales de Riesgo.....	59
Evaluación de Riesgos Psicosociales en Colombia .....	64
Marco Legal Salud Ocupacional y Riesgos Psicosociales.....	68

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Estrés .....	75
Enfoques del Estres .....	75
Etapas del Desarrollo del Estres.....	76
Estrés Laboral.....	81
Factores de Estrés Laboral .....	85
Consecuencias .....	85
Síndrome de Quemarse por el Trabajo - Burnout .....	86
Historia.....	86
Definición del Síndrome .....	89
Síntomas del Síndrome de Burnout.....	92
Como diferenciar el Síndrome de Burnout de otros Síndromes .....	94
Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	97
Las Organizaciones y el Síndrome de Burnout.....	98
Síndrome de Burnout desde el enfoque Sistémico.....	101
Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout .....	103
Descripción de Factores Generales de Desgaste Ocupacional.....	104
Agotamiento .....	104
Despersonalización .....	106
Insatisfacción del Logro.....	106
Variables Sociodemograficas.....	107
Subfactores para Manifestaciones Psicossomáticas .....	108
Estrategia Metodológica.....	110
Tipo de Investigación.....	111

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Población Objeto de Estudio.....	112
Instrumento .....	112
Metodos Estadísticos.....	115
Paquete Estadístico.....	115
Análisis Factorial .....	116
Análisis Factorial de Conglomerados .....	117
Procedimiento .....	118
Proceso para el analisis de datos.....	120
Resultados .....	122
Resultados Variables Sociodemograficas .....	122
Resultados Variables Laborales .....	129
Resultados Variables Individuales .....	140
Resultados Desgaste Ocupacional Modelo Leiter.....	146
Resultados Factores de Desgaste Ocupacional .....	147
Resultados Factores Psicossomáticos .....	153
Resultados Relacion entre Desgaste Ocupacional y Variables Sociodemograficas .....	169
Resultados Relacion entre Desgaste Ocupacional y Variables Laborales .....	174
Resultados Relación entre Desgaste Ocupacional y Variables Individuales .....	181
Resultados Analisis de Correspondencias.....	188
Discusión.....	193
Conclusiones .....	203
Recomendaciones .....	207
Bigliografía .....	211

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Lista de Tablas**

Tabla 1: Género de los empleados.....	122
Tabla 2: Edad de los empleados .....	124
Tabla 3: Estado Civil de los empleados.....	125
Tabla 4: Nivel de Escolaridad de los empleados .....	126
Tabla 5: Hijos de los empleados .....	127
Tabla 6: Numero de Hijos que tienen los empleados .....	128
Tabla 7: Tipo de Puesto que ocupan los empleados .....	129
Tabla 8: Contacto que los empleados tienen con los usuarios .....	130
Tabla 9: Número de trabajos que tienen los empleados .....	131
Tabla 10: Número de Horas de Trabajo que trabajan los empleados al día .....	133
Tabla 11: Años de Antigüedad en el trabajo de los empleados .....	134
Tabla 12: Años de Trabajo de los empleados durante su vida .....	135
Tabla 13: Tipo de Contrato que tienen los empleados .....	136
Tabla 14: Personas que tienen a cargo los empleados.....	137
Tabla 15: Número de Personas que tienen a cargo los empleados .....	138
Tabla 16: Número de Actividades que realizan los empleados al día .....	140
Tabla 17: Consumo de cigarrillo en los empleados.....	141
Tabla 18: Consumo de bebidas alcoholicas en los empleados .....	142
Tabla 19: Número de horas libres que tienen los empleados a la semana.....	143
Tabla 20: Practica de Actividad Fisica en los empleados .....	144
Tabla 21: Nivel de Desgaste Ocupacional. S. Bunout en los empleados .....	146
Tabla 22: Nivel de Agotamiento en los empleados .....	147

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Tabla 23: Nivel de Agotamiento en los empleados .....	148
Tabla 24: Nivel de Despersonalización en los empleados .....	149
Tabla 25: Nivel de Despersonalización en los empleados .....	149
Tabla 26: Nivel Insatisfacción del Logro en los empleados .....	151
Tabla 27: Nivel Insatisfacción del Logro en los empleados.....	151
Tabla 28: Nivel de afectación del Sueño en los empleados .....	153
Tabla 29: Nivel de afectación del Sueño en los empleados .....	153
Tabla 30: Nivel de afectación Psicosexual en los empleados .....	155
Tabla 31: Nivel de afectación Psicosexual en los empleados .....	155
Tabla 32: Nivel de afectación Gastrointestinal en los empleados .....	157
Tabla 33: Nivel de afectación Gastrointestinal en los empleados .....	157
Tabla 34: Nivel de afectación Psiconeurótica en los empleados.....	159
Tabla 35: Nivel de afectación Psiconeurótica en los empleados.....	159
Tabla 36: Nivel de afectación relacionada con Dolor en los empleados.....	161
Tabla 37: Nivel de afectación relacionada con Dolor en los empleados.....	161
Tabla 38: Nivel de Ansiedad en los empleados.....	163
Tabla 39: Nivel de Ansiedad en los empleados.....	163
Tabla 40: Nivel de Depresión en los empleados .....	165
Tabla 41: Nivel de Depresión en los empleados .....	165
Tabla 42: Nivel de afectación Psicósomática en los empleados .....	167
Tabla 43: Nivel de afectación Psicósomática en los empleados .....	167
Tabla 44: Relación entre el Género y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados ...	169
Tabla 45: Relación entre la Edad y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	170

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Tabla 46: Relación entre el Estado Civil y el Nivel Desgaste Ocupacional de los empleados.....	171
Tabla 47: Relación entre la Escolaridad y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	172
Tabla 48: Relación entre Hijos y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados .....	173
Tabla 49: Relación entre el Tipo de Puesto y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	174
Tabla 50: Relación entre el Contacto con Usuarios y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados .....	175
Tabla 51: Relación entre el Número de Trabajos y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados .....	176
Tabla 52: Relación entre las Horas de Trabajos al Dia y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados .....	177
Tabla 53: Relación entre la Antigüedad y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	178
Tabla 54: Relación entre los Años de Trabajo y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	179
Tabla 55: Relación entre el Tipo de Contrato y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	180
Tabla 56: Relación entre las Actividades al día y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	181
Tabla 57: Relación entre las Personas a Cargo y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados.....	182

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Tabla 58: Relación entre Consumo de cigarrillo y Nivel de Desgaste Ocupacional de los trabajadores .....	184
Tabla 59: Relación entre el Consumo de Alcohol y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados .....	185
Tabla 60: Relación entre la práctica de Actividad Física y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los trabajadores.....	187
Tabla 61: Modelo Aditivo .....	188
Tabla 62: Conglomerados .....	191

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Lista de Figuras**

Figura 1: Género de los empleados .....	122
Figura 2: Edad de los empleados .....	124
Figura 3: Estado Civil de los empleados .....	125
Figura 4: Nivel de Escolaridad de los empleados.....	126
Figura 5: Hijos de los empleados .....	127
Figura 6: Número de Hijos que tienen los empleados.....	128
Figura 7: Tipo de Puesto que ocupan los empleados.....	129
Figura 8: Contacto que los empleados tienen con los Usuarios .....	130
Figura 9: Número de Trabajos que tienen los empleados .....	132
Figura 10: Número de Horas que trabajan los empleados al día .....	133
Figura 11: Años de Antigüedad en el trabajo de los empleados .....	134
Figura 12: Años de Trabajo de los empleados durante su vida .....	136
Figura 13: Tipo de Contrato que tienen los empleados .....	137
Figura 14: Personas que tienen a cargo los empleados .....	138
Figura 15: Número de Personas que tienen a cargo los empleados.....	139
Figura 16: Número de Actividades que realizan los empleados al día.....	140
Figura 17: Consumo de cigarrillo en los empleados .....	141
Figura 19: Número de Horas libres que tienen los empleados a la semana .....	144
Figura 20: Práctica de Actividad física en los empleados .....	145
Figura 21: Nivel de Desgaste Ocupacional. S. Burnout en los empleados .....	146
Figura 22: Nivel de Agotamiento en los empleados.....	148
Figura 23: Nivel de Despersonalización en los empleados .....	150

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Figura 24: Nivel de Insatisfacción del Logro en los empleados.....	152
Figura 25: Nivel de afectación del Sueño en los empleados .....	154
Figura 26: Nivel de afectación Psicosexual en los empleados .....	156
Figura 27: Nivel de afectación Gastrointestinal en los empleados.....	158
Figura 28: Nivel de afectación Psiconeurótica en los empleados .....	160
Figura 29: Nivel de afectación relacionada con Dolor en los empleados .....	162
Figura 30: Nivel de Ansiedad en los empleados .....	164
Figura 31: Nivel de Depresión en los empleados .....	166
Figura 32: Nivel de afectación Psicosomática en los empleados .....	168
Figura 33: Correlación entre Variables .....	189
Figura 34: Correlaciones entre variables cuantitativas y cualitativas.....	190

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Lista de Apéndices**

Apéndice 1. Autorización de la Comercializadora Internacional Sunshine Bouquet Ltda.

Apéndice 2. Consentimiento informado participantes.

Apéndice 3. Hojas de respuesta EDO - participantes.

Apéndice 4. Perfil de calificación EDO por participante.

Apéndice 5. Salida paquete estadístico R.

Apéndice 6. Base de datos paquete estadístico SPSS.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## Resumen

La presente investigación aborda la manifestación del Síndrome de Burnout en 80 personas del área administrativa de la compañía C.I. Sunshine Bouquet Ltda finca Bouquetera, y de esta manera presentar los resultados encontrados a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). Así mismo se realizará un análisis de las variables: edad, género, estado civil, horas laborales, antigüedad en la empresa, hijos, personas a cargo, etc., en relación a la fase.

Se consolidó una base teórica que respondiera a cada uno de los elementos del presente proyecto tales como: el estrés laboral y sus antecedentes, factores psicosociales, síndrome de Burnout, enfoque sistémico, el hombre, la psicología y el trabajo; esto con el fin de dar validez al estudio que se está realizando, además nos permite hacer una valoración acertada de los resultados y hallazgos encontrados.

Esta investigación se realizó con 80 trabajadores del área administrativa de la compañía C.I. Sunshine Bouquet Ltda.; en los resultados se identificaron que el 12,5% (10 sujetos) de la población estudiada se encuentran en Desgaste Ocupacional Muy Alto Fase Quemado; que el 47,5% (38 sujetos) se encuentra en Desgaste Ocupacional Alto Fase En peligro, el 12,5% (10 sujetos) se encuentran en Desgaste Ocupacional Regular Fase Normal y el 27,5% (22 sujetos) se encuentran en Desgaste Ocupacional Bajo Fase Sano. Los resultados indican que el porcentaje más alto de la población evaluada se encuentra en desgaste ocupacional peligro, siendo este un hallazgo importante que nos remite a plantear a la organización dentro de las recomendaciones posteriores al presente estudio, la necesidad de un plan de acción dirigido a fortalecer los procesos organizacionales orientado a promover la importancia de mejorar la salud de los trabajadores tanto a nivel físico como emocional; esto por medio de estrategias de

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

intervención organizacional inmediata que permitan cambios importantes tanto en la calidad de vida laboral de los mismos sujetos como para la misma organización.

*Palabras claves:* Síndrome de Burnout, factores psicosociales, Escala de Desgaste Ocupacional, Agotamiento, Despersonalización, Insatisfacción del Logro, Estrés.

## **Abstract**

This research aims to address the manifestation of the phenomenon of 80 people burned in the administrative area of the company CI Sunshine Bouquet Ltda estate Bouquetera, and thus present the results obtained from the application of the Scale of Occupational Wear (EDO). Also analyses of the variables are used: age, gender, marital status, working hours, seniority, children, dependents, etc., in relation to the phase.

A theoretical basis to respond to each of the elements of this project was consolidated such as: work stress and its history, psychosocial factors, Burnout syndrome, systemic approach, man, psychology and work; this in order to validate the study being done, also allows us to make an accurate assessment of the results and findings.

This research was conducted with 80 workers from the administrative area of the company CI Sunshine Bouquet Ltda.; results were identified that 12.5% (10 subjects) of the study population are in Occupational Wear Very High Burnout Phase; that 47.5% (38 subjects) is in Phase Alto Occupational Wear Endangered, 12.5% (10 subjects) are in Occupational Regular Phase Normal Wear and 27.5% (22 subjects) are in Occupational Wear Under Phase Sano. The results indicate that the highest percentage of the population evaluated occupational wear is in danger, being this an important finding that leads us to pose to the

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

organization within the subsequent recommendations to the present study, the need for a plan of action to strengthen organizational processes aimed at promoting the importance of improving the health of workers both physically and emotionally; this through immediate organizational intervention strategies that enable important changes in the quality of working life of these subjects to the same organization.

*Keywords: Burnout syndrome, psychosocial factors, Occupational Scale Wear, Exhaustion, Depersonalization, Dissatisfaction Achievement, Stress.*

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## Introducción

La presente investigación plantea la realización de un estudio acerca del síndrome de Burnout en los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet, como una problemática que afecta gran parte de los trabajadores en especial aquellos que manejan altos niveles de estrés dentro de su área de desempeño laboral. Al realizar un análisis teórico encontramos que la mayoría de los estudios de Burnout se han enfocado en profesionales de la salud y de organizaciones donde los trabajadores tienen un contacto directo con los usuarios. (Gil Monte, P. 2001)., debido a esto el interés por abordar el presente estudio en un contexto laboral diferente (empresas comercializadoras), donde las condiciones laborales se caracterizan por el deterioro humano, de las familias y la comunidad, por la malas remuneraciones, formas de contratación, altos índices de rendimiento y riesgos para la salud. (Barriga, 2006, pág. 21) citado por Zamudio, R & Benavides, J & Torres, M. (2011).

Es importante referenciar que en Colombia la mayoría de intervenciones en el campo organizacional se desarrollan a partir de planes de acción orientados a mejorar la productividad de los trabajadores, dejando de lado el factor humano, el cual debería ser un factor primario de atención dentro de las organizaciones.

Al ser el estudio del síndrome de Burnout un fenómeno nuevo en las organizaciones se recopiló información de fuentes teóricas y empíricas, con el fin de consolidar información pertinente y acercarnos a elementos que intervienen de forma directa en el fenómeno del Síndrome de Burnout. Es importante referenciar los procesos que se relacionan directamente con el Síndrome, tales como el estrés laboral que se evidencia en gran parte de la población que pertenece a escenarios organizacionales. Por otra los factores psicosociales y la incidencia en la presencia del Burnout, identificando dentro de la población a evaluar las principales

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

causas, consecuencias, y los métodos de afrontamiento frente a los diversos estresores a los que se ven sometido trabajadores.

Esta investigación está dirigida a establecer las posibles causas del Síndrome de Burnout, teniendo en cuenta los factores psicosociales presentes en él; lo que permitirá tener una aproximación a las problemáticas más comunes (absentismo laboral, altos índices de rotación de personal, agotamiento físico-emocional, despersonalización, insatisfacción laboral, enfermedades laborales, etc.) en los contextos laborales. Y por medio de estos hallazgos dar paso a posibles estudios que intervengan en la solución a estas situaciones que generan afectaciones en la salud mental y en la calidad de vida de las personas.

Así mismo el presente estudio pretende fortalecer el conocimiento de la psicología organizacional, brindando nuevos aportes estadísticos que permitan orientar a los profesionales a la necesidad de realizar estudios que permitan tener una percepción clara de las condiciones laborales actuales de los trabajadores dentro de las organizaciones. El presente estudio abarcara condiciones laborales importantes a nivel emocional, social e individual frente a las actividades y funciones que desempeña cada trabajador dentro de su cargo; esto con el fin de plantear acciones estratégicas que propicien espacios de trabajo saludables orientados a mejorar las condiciones laborales, la productividad de los empleados, las relaciones dentro de la organización y así contribuir a una buena calidad de vida laboral.

Esta investigación se acercara a abordar el Síndrome de Burnout y sus componentes, (Gil Monte, P. 2003), define este fenómeno como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo”. De acuerdo a esto es importante estudiar este fenómeno que en la actualidad afecta gran parte de las organizaciones, alterando factores importantes como la productividad, la salud a nivel psicológico y físico en los sujetos, y la influencia que tienen variables sociodemográficas en relación con la probabilidad de presentar dicho síndrome.

Finalmente es importante mencionar que el trabajo es definido como una actividad necesaria para el desarrollo del ser humano, siendo una fuente de ingreso que permite la supervivencia de las personas en el medio en el que habitan. Es por esto que se evidencia la necesidad de que las organizaciones tomen medidas frente a la valoración que están dando al trabajo humano; con el fin de mejorar las condiciones en ambientes laborales, que se acomoden tanto a las necesidades como a los deseos y propósitos de los individuos.

La psicología y demás profesiones a quienes interese deben dar cuenta de aquellas problemáticas más acentuadas en las organizaciones, que han afectado en gran parte la salud tanto física como mental de los trabajadores, específicamente aquellos factores psicosociales que intervienen en su calidad de vida evidenciado en procesos como la productividad, la satisfacción laboral y la relación existente entre el individuo con el medio en el que se desenvuelve.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Justificación**

La disminución a nivel productivo, la falta de implementación de estrategias de intervención a nivel organizacional, y las afectaciones tanto a nivel físico como psicológico en los trabajadores son el síntoma de una amenaza latente frente a la salud y las condiciones laborales de los colaboradores dentro de las empresas. De acuerdo a esta problemática se hace evidente la necesidad de realizar investigaciones acerca de la incidencia de los factores psicosociales frente a posibles situaciones de estrés y su relación con el síndrome de estar quemado por el trabajo. Lo que traerá consigo beneficios para la población y la organización índice de la presente investigación tales como: diagnósticos vigentes acerca de las condiciones laborales de las personas que será de guía para implementar rutas de acción e intervención frente a las falencias existentes.

Es importante referenciar el protagonismo que ha cobrado en los últimos años el realizar estudios sobre calidad de vida en el trabajo, haciendo énfasis en la prevención del estrés laboral como fenómeno índice dentro de las organizaciones; para lo cual se hace necesario concientizar a los miembros de las empresas acerca del valor que tiene realizar constantemente procesos de evaluación y seguimiento a los factores de riesgo psicosocial, contribuyendo así a mejorar la salud y calidad de vida laboral de los trabajadores. Así mismo será de gran beneficio para la psicología, aportando nuevos resultados estadísticos que servirán de punto de partida a futuras investigaciones. (Gil Monte, P, Peiro J. 2000).

Es necesario realizar estudios acerca de fenómenos sociales como el síndrome de quemarse por el trabajo, haciendo análisis a profundidad de procesos de estrés laboral y así mismo dar una visión clara a las organizaciones de la necesidad de mejorar la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Por lo tanto es preciso tener en cuenta los aspectos de

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

bienestar y salud laboral, los cuales son factores determinantes a la hora de evaluar la eficacia de una organización, teniendo en cuenta que a partir del ambiente laboral que se les brinde a los individuos depende que estos posean salud física y mental. Es así como podemos referenciar que cuando no hay presencia de climas laborales adecuados hay probabilidad que se manifiesten variedad de problemáticas al interior de la organización, los cuales son absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc. (Gil Monte, P. 2001).

El Síndrome de Burnout desde una perspectiva psicosocial se define como un proceso en el que intervienen diferentes variables tales como: cognitivo-aptitudinales (baja realización en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Este fenómeno es catalogado como una respuesta al estrés laboral crónico evidenciado en actitudes y sentimientos negativos hacia las demás personas que se encuentran en el contexto laboral, al igual hacia su mismo rol profesional; estas sensaciones son frecuentes en profesionales que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. De esta manera los profesionales que estamos interesados en presentar resultados de alto impacto en pro de fortalecer las condiciones laborales y por consiguiente la calidad de vida de los individuos que están inmersos en este contexto, debemos hacer un compromiso serio de realizar estudios a profundidad analizando las condiciones específicas del trabajo en todas sus formas e interviniendo de manera directa con las masas de trabajadores, y así lograr resultados óptimos a partir de la evaluación de la influencia que estos factores puede tener sobre la salud de los trabajadores, y su relación con todos los contextos de interacción. (Martínez, S, Hernández, A. 2005).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Es por esto que se realizó un análisis detallado de información en distintas bases teóricas, donde se encontró que en Colombia son escasas las investigaciones acerca del síndrome de estar quemado por el trabajo. Por lo tanto los resultados obtenidos en este estudio serán de aporte para las organizaciones, brindando información válida y confiable que permitirá adoptar nuevas estrategias de intervención en los ambientes laborales promoviendo nuevos hábitos de salud en los trabajadores tanto a nivel físico como psicológico.

Es relevante aclarar que esta investigación solo abordara los factores psicosociales presentes en los trabajadores del área administrativa, por lo tanto, no resolverá de forma directa la salud y bienestar de los empleados dentro del contexto laboral. Por el contrario, lo que se espera es crear modelos novedosos con los análisis de los resultados hallados mediante las correlaciones entre las variables planteadas, como por ejemplo entre las variables sociodemográficas se encuentran; edad, sexo, estado civil, número de trabajos, personas a cargo, etc. Finalmente entre las variables psicosomáticas se hallan los trastornos por sueño, dolor, depresión, ansiedad y psicosexualidad (Uribe Prado, 2012).

Es importante destacar que la presente investigación es de gran impacto frente a la variedad de estudios que se han realizado acerca del Síndrome de Burnout, debido a que el síndrome presenta tendencias comunes en sus estudios según una revisión general mencionada por (Hernández Zamora & Olmedo , 2004) donde recalca el Burnout a los profesionales encargados de los servicios humanos; como por ejemplo: médicos, enfermeras, profesores, abogados, oficiales de policía, sin tener en cuenta otros campos de formación donde no se han realizado estudios de esta tipología. Así mismo, el autor resalta las variables usadas en diversos estudios del Burnout como la satisfacción laboral, absentismo, antigüedad

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

laboral y la sobrecarga laboral; siendo esta ultima un factor determinante para la elección de la organización a quien dedicar la investigación.

Con respecto a lo anterior, la carga laboral sin duda, es importante y se encuentra muy relacionada al sentido del trabajo, en donde según (Zamudio , Benavides, & Torres , 2011) el 79.3% de los trabajadores en el sector floricultor se destacan por difundir relatos asociados al “dolor, sacrificio en el trabajo, problemas de salud, poco tiempo para la familia, desgaste emocional”; a causa de la sobrecarga laboral y al miedo de ser despedidos; convirtiéndose, en un componente acreditado para evaluar dentro del gremio floricultor para profundizar e intervenir.

El desarrollo de la presente investigación proporciona un análisis del Síndrome de Burnout en personal administrativo, a partir de una dimensión psicosocial, que permite identificar factores (personales, laborales, sociales, familiares) y variables (despersonalización, agotamiento emocional, realización personal) que dinámicamente pueden estar presentes e interferir negativamente en el bienestar de los trabajadores. Dicho análisis correlacional realizado a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), beneficia al sector floricultor con el cual se está trabajando, ya que aporta datos valiosos relacionados con las características sociodemográficas, laborales e individuales de sus trabajadores, identificando de esta manera posibles grupos vulnerables ante las condiciones propias del ambiente en el que se encuentran; permite a su vez tomar conciencia de las necesidades y los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos.

Al mismo tiempo lo anterior en una cadena de procesos y ejecuciones, podría contribuir para que las empresas se interesen por evaluar y mejorar sus técnicas de trabajo, incidiendo de esta manera en la reducción de índices preocupantes tales como el ausentismo, el

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

desempeño, la presencia de enfermedades como el estrés, sus costos y consecuencias; como refiere (Durán, 2010) “en el ámbito laboral, el estrés es uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo”, además puede incidir en la disminución de producción, falta de cooperación, aumento de quejas y conflictos, ausentismo, bajo rendimiento, rotación de personal, etc., incluso puede propiciar la presencia del Síndrome de Burnout lo que puede conducir también a la presencia de síntomas fisiológicos y patológicos (Durán, 2010). De acuerdo a esto las organizaciones a partir de las dificultades encontradas en las esferas (física, psicológica, social, laboral) evaluadas y presentadas en este estudio pueden desarrollar programas de atención, control y prevención integral en pro de la calidad de vida de sus trabajadores.

Por su parte las contribuciones del presente proyecto al programa de Salud Ocupacional de la empresa Sunshine Bouquet van dirigidas a proporcionar información acerca de la evaluación y correlación de diferentes variables (laborales, familiares, sociales e individuales) desde una perspectiva psicosocial; lo cual ofrece un análisis específico de los factores influyentes en la presencia de enfermedades laborales (Estrés, Síndrome de Burnout), problemáticas propias de la empresa (ausentismo, agotamiento, aumento de errores, aumento de incapacidades) o causas de salud deficiente, y a los cuales se debe prestar mayor atención debido a los riesgos que pueden generar. De igual manera dichas variables analizadas permiten que la empresa identifique que tan vulnerables son sus empleados administrativos a ciertas condiciones propias de su ambiente intra-laboral, extra-laboral y sus características individuales; facilitando de esta manera la planeación de acciones enfocadas a elementos específicos por mejorar, dando así una atención directa a dichas situaciones.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

De igual manera incentiva a la empresa a establecer programas de salud ocupacional y estrategias que brinden atención no solo a los factores de riesgo tradicionales, sino que comience a evaluar diferentes áreas que influyen en los comportamientos y respuestas que dan los empleados en sus actividades de trabajo diarias, y que pueden a su vez afectar su salud y seguridad. Lo anterior teniendo en cuenta que la legislación obliga a todos los empleadores por medio de normas como las establecidas en el Decreto 614 de 1984, la Resolución 1016 de 1989, el Decreto 1295 de 1994, entre otras, a trabajar en pro de la Salud Ocupacional y la atención de los riesgos profesionales.

El énfasis que hace la presente investigación en la atención de riesgos psicosociales, contribuye además para que la empresa asuma las obligaciones establecidas en el Decreto 2646 de 2008, donde se establecen las responsabilidades que deben cumplir para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente a la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; mostrando la necesidad de implementar estrategias que permitan la valoración por parte de expertos de la dinámica entre factores intralaborales, extralaborales e individuales, así como las cargas de trabajo tanto físicas como mentales que pueden influir en la salud y desempeño de las personas; por medio del uso de instrumentos validados que permitan identificar intervenciones a corto, mediano y largo plazo o programas de prevención.

De igual manera la investigación aporta datos fundamentales para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) establecido en el Decreto 1443 de 2014, que tiene como finalidad mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Lo que sustenta con mayor precisión la necesidad de hacer uso de estudios como el presente, que abarquen los diferentes ambientes y características del empleado, permitiendo así cumplir con los requisitos legales, para mejorar y garantizar las condiciones de trabajo y salud necesarias en las organizaciones.

En cuanto al impacto de la presente investigación a corto plazo estará enfocado a la identificación de los factores que influyen en la presencia del Síndrome de Burnout en los empleados del área administrativa; a mediano plazo el estudio permitirá orientar el establecimiento de estrategias y programas que mejoren las condiciones de trabajo con el fin de garantizar el bienestar de los empleados y a largo plazo podría ser base de investigación para futuros estudios en otras áreas de la empresa quienes podrían presentar de igual manera el Síndrome de Burnout y deficiencias en la atención de los riesgos psicosociales.

Por otra parte la contribución o beneficio social que brinda el estudio, gira en torno a la toma de conciencia y nivel de corresponsabilidad entre contextos para velar por la salud integral de los empleados, generando un trabajo interdisciplinario que facilite la aplicación de programas de salud, bienestar y cuidado que mejoren los ambientes laborales. Para ello deben evaluarse y cuestionarse los modelos utilizados en el desarrollo de actividades laborales, tales como el modelo agroexportador referido en el libro Flores Colombianas: Entre el Amor y el Odio, y utilizado en la floricultura el cual se centra en la satisfacción de las demandas del mercado externo y deja de lado el interés por los empleados, que en este modelo son útiles como instrumentos para la materialización de los productos, pero prioridades como su salud tienen escasa atención (Rozo, Benavidez, & Tovar, 2011). De esta forma nuestro estudio aporta una manera de interesarse no solo por los resultados de productividad, sino que incluye

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

además una evaluación integral de la vida del empleado tomando en cuenta las condiciones laborales, sociales, familiares y personales en las que se encuentra; información que es indispensable para identificar el impacto de dichas condiciones en la salud física y emocional, así como en los resultados del trabajo.

Con relación a lo anterior, se observa la importancia de investigar en el mercado floricultor y específicamente en la Comercializadora Sunshine Bouquet Ltda., debido al gran impacto económico y social que posee en el país; fue fundada en el año 1995 con una plantación de flores en Bogotá y actualmente ha presentado un acelerado proceso de crecimiento en el país, a tal punto que la empresa cuenta con 19 fincas ubicadas alrededor de la sabana de Bogotá. La empresa se dedica a la producción y exportación de productos florales; se destaca dentro del mercado por su excelente calidad la cual es certificada por la norma Rain Forest Alliance, la cual verifica el cumplimiento de prácticas sobresalientes y normas exhaustivas dentro de la compañía. Con respecto a lo anterior, uno de los aspectos que certifica la norma es el trato justo a sus empleados en donde se debe garantizar que los trabajadores gocen de condiciones de trabajo seguras, salarios respetables, transporte y formación continua; lo que la obliga a estar en constante valoración sobre lo que ofrece a sus empleados para la creación de estrategias que impacten y generen un equipo humano satisfecho.

Como profesionales de la psicología la investigación nos beneficia al brindar un acercamiento conceptual y analítico del estrés laboral y el síndrome de Burnout, además de establecer un interés por considerar desde una perspectiva sistémica a los empleados, partiendo de la relación y comprensión de diferentes dimensiones y factores que incluyen todos los contextos que frecuentan los trabajadores e intervienen en la aparición de diferentes

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

síntomas que pueden ser causa de estrés y Burnout. De igual manera la investigación propone la exploración de nuevos campos de estudio, así como la comprensión de factores culturales, laborales, individuales y familiares que den un mayor abordaje y explicaciones a las condiciones de los trabajadores, para de igual manera contribuir a una evaluación e intervención más abarcadora.

Por ultimo este proyecto fue realizado porque genera valiosos aportes relacionados con el bienestar y la salud laboral, abordando temas esenciales en el campo organizacional como lo son el estrés laboral y el Síndrome de Burnout además muestra métodos de evaluación integrales que permiten identificar no solo los riesgos clásicos sino los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores; ya que según (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001) citado por (Jaramillo & Gómez, 2008) las investigaciones referentes a la salud laboral en países como Colombia, se comenzaron a realizar en los años 90 y han tenido un proceso lento de desarrollo y aplicación a diferencia de otros países, además han enfocado los estudios a temas clásicos de salud ocupacional que incluyen en su mayoría solo riesgos físicos, ergonómicos o mecánicos. Por otra parte solo después del año 2000 se comenzaron a realizar investigaciones acerca del Síndrome de Burnout que ha sido estudiado en Estado Unidos desde los años 70.

Lo anterior evidencia la importancia del presente estudio, ya que aporta a la evolución de temas del campo laboral a partir de acciones realizadas desde el campo de la psicología que promueven investigación, bienestar, productividad, entre otras características, a partir del estudio de las principales situaciones de cambios laborales que afectan en la actualidad al mundo y que han llevado a la disminución del bienestar de los empleados generando enfermedades como el estrés y el Síndrome de Burnout. Estas situaciones de cambio según la

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Conferencia Internacional del Trabajo en el año 2006, no solo han afectado el desarrollo de las empresas, la transformación tecnológica, la competencia y la economía, dichos cambios también han influido significativamente en las relaciones sociales y familiares, además de los aspectos individuales de los trabajadores, lo que exige un nuevo orden en los procesos laborales y de atención en salud para los trabajadores. (OMS, 2008).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Título y planteamiento del problema**

Factores psicosociales asociados al síndrome del Burnout en empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet Ltda.

### **Planteamiento del problema**

Durante los últimos 20 años en Colombia el sector floricultor en su ambiente laboral ha sufrido diferentes transformaciones evidenciados en cambios importantes; estos han girado en torno a la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo Artazcoz (2002), se describen otras situaciones como la globalización, la interdependencia entre las empresas, la innovación tecnológica y los nuevos procesos de outsourcing como transformaciones relevantes que exigen un estudio importante sobre la relación salud-trabajo, teniendo en cuenta que no todos los contextos laborales están preparados para responder de manera positiva a dichas demandas o desafíos, de igual manera ha aumentado la importancia y el interés hacia los riesgos psicosociales y el estrés laboral derivados de las nuevas organizaciones en el trabajo (Gomez, 2007).

Según Peiró (2004) citado por (Gomez, 2007) las implicaciones que tienen los nuevos sistemas de trabajo en las actividades, establecen que el trabajo deja de ser una actividad netamente física para ser además una actividad mental que necesita del procesamiento de información, solución de problemas constante y manejo de incertidumbre; en segundo lugar se encuentra el aumento de la flexibilidad que se relaciona con la adquisición de nuevos aprendizajes y cualificaciones las cuales requieren un alto nivel de adaptación; por otra parte se incrementa el trabajo en equipo quienes a su vez deben involucrarse con diferentes equipos de trabajo; las nuevas tecnologías a través de sus procesos de comunicación y facilidad en

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

cuanto tiempo y espacio permiten que se redefina el contexto físico del trabajo y su supervisión; por último se instauran nuevas características que definen el desempeño laboral de los trabajadores tales como la iniciativa, la toma de decisiones, la innovación, el autocontrol y el desarrollo de estrategias.

Establecer nuevos sistemas de trabajo obliga a las organizaciones a instaurar modelos de gestión más flexibles con los trabajadores, con el fin de prevenir la aparición de riesgos laborales, reducir los miedos y superar la resistencia a las nuevas formas de trabajo, teniendo en cuenta que hay evidencias que indican que las transformaciones del ambiente pueden mejorar ciertas condiciones como los riesgos de accidentes, sobrecarga física, trabajo monótono entre otras, pero debido a la adaptación que exigen pueden ser fuente de estrés, deterioro del bienestar psicológico y de la salud, pues permiten la aparición de factores de riesgo psicosocial (Peiró, 2004). Por esta razón se ha convertido en una necesidad la creación de estrategias que prevengan y controlen las consecuencias negativas del nuevo mundo laboral.

La importancia de las estrategias para tener un control con respecto a los riesgos psicosociales radica en no solo darle importancia a los aspectos de higiene y seguridad porque es una labor insuficiente para las demandas a las que se ve expuesto el trabajador, es necesario también analizar aquellos riesgos que tienen manifestaciones a largo plazo pero que sus indicadores de riesgo se evidencian constantemente y sus consecuencias suelen ser igual o más nocivas que las que producen los riesgos tradicionales. De esta manera se hace obligatoria la atención a los riesgos psicosociales promoviendo la salud de los empleados, el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral. (Peiró, 2004).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

La importancia de los factores psicosociales y la salud laboral ha incrementado la atención por parte de las empresas, organismos reguladores y disciplinas como la psicología frente a la realización de estudios e implementación de estrategias que mejoren las condiciones actuales de los empleados; especialmente en determinar y analizar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores y que han convertido las actividades laborales en situaciones de presión que los afectan directa e indirectamente, llevando a la aparición de enfermedades como el estrés y el síndrome de Burnout, tan comunes en el campo organizacional y que merecen importante atención.

Es así como el estrés laboral ha sido catalogado según la (OMS, 2003) “uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo” y que además interfiere en el bienestar físico, psicológico y la calidad de vida de las personas. Es por ello que en la actualidad las empresas están obligadas a garantizar el control de los procesos laborales con el fin de no deteriorar la salud de los trabajadores ni generar conflictos para su vida y para la empresa (Durán, 2010).

Durán (2010), menciona que los costos de las enfermedades laborales como el estrés pueden llegar a ser muy altos; desde una perspectiva personal afectan la salud física, la salud mental, los aspectos conductuales y la dimensión social; y desde una perspectiva empresarial, interfirieren en la producción, cooperación, rendimiento, ausentismo, accidentes e incidentes; lo que a su vez puede incidir en la presencia de situaciones como el acoso moral, la violencia en el trabajo, el acoso psicológico, e incluso la presencia del síndrome de Burnout como consecuencia de agotamiento laboral.

Con el fin de comprender la problemática en los contextos laborales, es necesario conceptualizar al Burnout como un síndrome que agrupa un conjunto de síntomas tanto

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

psicológicos como físicos que a medida del tiempo se van transformando a causa de la interacción entre factores internos del individuo y factores externos como el contexto laboral, sin embargo este último tiene una mayor relevancia sobre los síntomas y su evolución por ser el determinante para que el síndrome aparezca.

En Colombia este síndrome ha sido poco estudiado debido a que en la actualidad “no se han reportado datos significativos de presencia de niveles elevados de Burnout” en profesionales que mantienen un contacto directo con los empleados; sería de gran importancia considerar ampliar las investigaciones que no solo se hallen en el personal médico o docente, por el contrario es necesario conocer el impacto de este síndrome en otras organizaciones públicas y privadas en el país, así como empresas productoras o comercializadoras ya que están en constante crecimiento y por lo tanto son generadoras de empleo a muchos Colombianos, lo que nos permite encontrar una muestra amplia para finalmente conocer el impacto del síndrome en Colombia mediante estudios exploratorios aprovechando los resultados poco significativos acerca del Burnout en los empleados (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007).

En sociedades como Latinoamérica aún hace falta mayor investigación y acción frente a temas como los riesgos psicosociales y las enfermedades derivadas de estos; según (OMS, 2005; OMS, 2003) en los países en desarrollo como los de América Latina, no se han realizado investigaciones suficientes que permitan a las personas acercarse a conceptos y al manejo del estrés laboral; a diferencia de los países industrializados quienes se han interesado por tomar mayor conciencia y tener recursos para afrontarlo. En relación a esto la OMS añade que es importante que los países en vía de desarrollo se interesen por la comprensión de los factores culturales que rodean a sus empleados para así analizar los aspectos de mayor

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

importancia en la generación de recursos que satisfagan sus necesidades y permitan a los trabajadores percibir buenas condiciones de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2008).

En la mayoría de organizaciones se presenta desconocimiento de normatividad, políticas de los riesgos psicosociales y el estrés laboral, lo que incide en la productividad de los trabajadores y en la falta de estrategias de control que mejoren las condiciones de los ambientes laborales. De acuerdo a esto la OMS “estima que a nivel mundial solo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados” (OMS,2003) citado por (OMS, 2008). De esta manera podemos mencionar que El contexto floricultor no es ajeno a estas dificultades y ausencias, como se ha observado en la presente investigación, que contó con la participación de la empresa C.I Sunshine Bouquet Ltda., teniendo en cuenta que las empresas floricultoras también se han visto afectadas por los cambios que ha generado la globalización, esto ha llevado a un impacto social, laboral, económico y ambiental. Una de las principales afectaciones causadas gira en torno a la salud, debido a los riesgos químicos, ergonómicos y psicosociales que genera esta actividad.

En Colombia en el sector laboral de las compañías productoras, comercializadoras y exportadoras de flores, no ha sido relevante la investigación y atención de los riesgos psicosociales en este campo; ha sido un problema pasado por alto que ni las instituciones, ni las empresas, ni sus empleados han dado mayor relevancia; se tiene tan solo una visión de mercado y producción. A su vez los empleados de las floricultoras tienen que lidiar con los factores personales, familiares y sociales, lo que complica aún más la situación de su salud física y mental; Teniendo en cuenta que los trabajadores del campo floricultor se caracterizan

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

en su gran mayoría por poseer escasos recursos económicos, lo cual deteriora la calidad de vida de las personas (Zamudio, Benavides & Torres, 2011).

De acuerdo a estas condiciones del sector floricultor, surge la idea de realizar un estudio de los factores de desgaste ocupacional asociados al Síndrome de Burnout, con el fin de generar como lo describe (Durán, 2010) estrategias claras que promuevan conciencia y corresponsabilidad, transformen el ambiente laboral y disminuyan los efectos negativos de las practicas peligrosas en el área de trabajo; para que se enfrenten de mejor manera a las demandas del ambiente, por medio de programas y políticas de salud ocupacional, seguridad y protección ambiental que garanticen el bienestar físico, psicológico y social; así como el éxito de la organización, es decir mantener un nivel de atención tanto individual como organizacional.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Pregunta de investigación**

¿Qué factores psicosociales se relacionan con el nivel de desgaste ocupacional que presentan los empleados del área administrativa de la empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda. (Finca Bouquetera) ubicada en el kilómetro 4 vía Suba-Cota?

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## Objetivos

### Objetivo General

Describir el nivel y los factores de Desgaste Ocupacional (agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro, afecciones psicosomáticas) que presentan los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet Ltda., y su correlación con variables psicosociales sociodemográficas (genero, edad, estado civil, escolaridad, hijos) laborales (puesto de trabajo, contacto con usuarios, número de trabajos, horas de trabajo al día, antigüedad, años de trabajo, tipo de contrato, personas a cargo) e individuales (actividades que realiza, consumo de cigarrillo, consumo de bebidas alcohólicas, horas libres y practica actividad física).

### Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de desgaste ocupacional que presentan los empleados del área administrativa de la empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda.
2. Identificar y describir los factores de desgaste ocupacional asociados al Síndrome de Burnout (agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro) que presentan los empleados administrativos de la empresa Sunshine Bouquet.
3. Establecer la correlación existente entre las variables sociodemográficas (genero, edad, estado civil, escolaridad, hijos), laborales (puesto de trabajo, contacto con usuarios, número de trabajos, horas de trabajo al día, antigüedad, años de trabajo, tipo de contrato, personas a cargo) e individuales (actividades que realiza, consumo de cigarrillo, consumo de bebidas alcohólicas, horas libres y practica actividad física) y los niveles de

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

desgaste ocupacional (sano, normal, en peligro, quemado) que presentan los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Marco institucional**

C.I Sunshine Bouquet ubicada en la sabana de Bogotá, con más de 15 fincas que tiene por objeto social la producción, elaboración y comercialización de productos florales, bouquet con bases de diseños innovadores para el mercado Internacional (Estados unidos). Es una empresa productora y exportadora de flores, líder en su producción de excelente calidad. Dentro de sus objetivos se busca la satisfacción total del cliente, la efectividad y competitividad de procesos, el desarrollo y bienestar del equipo de trabajo, y la producción limpia que respete del medio ambiente.

## **Misión empresarial**

Empresa líder en producción limpia y elaboración de productos florales de excelente calidad, buscando la satisfacción total del cliente en la cadena, con costos competitivos a través de la efectividad de sus procesos y un equipo humano satisfecho.

La empresa se encuentra avalada por un sello Rainforest que avala las buenas practicas que promueven respeto por los trabajadores, los recursos naturales y en general la relación de la empresa con el entorno, generando una certificación social y ambiental. Este sello exige unos requisitos como, un sistema de gestión social y ambiental, la conservación de ecosistemas, vida silvestre y del agua, el trato justo y unas buenas condiciones para los trabajadores, un programa efectivo de salud ocupacional, el manejo óptimo de las relaciones con la comunidad, un manejo integrado del cultivo, la conservación del suelo, el manejo integrado de los desechos.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

### Valores

Trabajan con amor, responsabilidad, calidad y compromiso; se destacan por ser un equipo de trabajo efectivo basado en el respeto mutuo; actúan con honestidad y sinceridad.

Mantener el sitio de trabajo organizado, ordenado y limpio, generando un mejor ambiente laboral, se destacan por ser creativos, recursivos y proactivos en la empresa.

### Actividades de Bienestar social

Dentro de las actividades encontramos, eventos deportivos, almuerzo de fin de año, campañas de salud, talleres para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, reconocimiento para los empleados (empleado del trimestre: bonificación por desempeño, antigüedad: al cumplir cinco y ocho años en la compañía, bonificación por labor determinada.

### Política socio ambiental

La empresa tiene como política garantizar el bienestar físico, psíquico y social de nuestros trabajadores, así como ejecutar el proceso productivo haciendo uso racional y responsable de los recursos naturales, bajo los siguientes compromisos:

- Cumplir con la legislación vigente en materia social y ambiental aplicable a las actividades propias de la empresa.
- Suministrar los recursos requeridos para la ejecución y mejora continua de las operaciones; con el fin de garantizar condiciones de seguridad y protección de nuestros trabajadores, así como la preservación del medio ambiente.
- Realizar acciones tendientes a preservar la salud de los trabajadores, manteniendo ambientes de trabajo que minimicen y controlen los riesgos en las operaciones, con el fin de

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños o pérdidas en los activos de la compañía o en la comunidad.

- Prevenir la contaminación del medio ambiente, tomando acciones que minimicen el impacto ambiental generado en la ejecución de nuestros procesos.
- Generar la participación activa en todos los niveles ocupacionales de la compañía.

C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA, se encuentra ubicada al noroccidente de la ciudad de Bogotá D.C., en la localidad 11, Suba; su estratificación socioeconómica identifica todos los estratos de 1 a 6, en donde la mayoría de la población se encuentra entre estrato 2 y 3. Cuenta con varias reservas ambientales, una gran oferta de transporte, no obstante, de las 12 UPZ, con las que cuenta la mayoría de su población de trabajadores residentes en la localidad de suba específicamente barrios como: Rincón, Gaitana y Lisboa.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Marco teórico**

El síndrome de Burnout se relaciona con procesos importantes en los contextos laborales, tales como como el estrés y el trabajo; inicialmente cabe mencionar que el trabajo es denominado como fuente de ingreso para las personas que desempeñan dichas actividades, esta actividad cumple con una condición social e individual debido a que proporciona un crecimiento intelectual, profesional, y tiene un efecto en las personas tanto emocional como físico, generando cambios en las condiciones de vida de los trabajadores. (Ruiz, 2007) citado de (Caicedo, 2014).

Estas personas en su vida laboral se encuentran expuestas a condiciones de tipo químico, ergonómico, ambiental, biológico y psicosocial dependiendo del lugar de trabajo, así como a riesgo físicos y emocionales con respecto a las funciones que desempeñan; estas condiciones, también conocidas como factores de riesgo psicosocial, de acuerdo a la constancia o frecuencia con que se presenten, pueden afectar en gran medida la salud física y psicológica de las personas; en algunos casos estas condiciones pueden afectar no solo el entorno laboral, sino también el familiar y el social. (Ruiz, 2007) citado de (Caicedo, 2014).

## **Concepción hombre- trabajo**

El ser humano se desarrolla dentro de diferentes sistemas como el familiar, social y laboral, en este último el individuo se desenvuelve dentro de una organización en donde experimenta diferentes sentimientos, crea innumerables ideas e intereses y aspiraciones; las organizaciones tienen una responsabilidad debido a que deben sobrellevar y orientar los comportamientos de sus empleados a producir ganancias o servicios a cabalidad, además de desarrollar y promover capacidades de innovación, responsabilidad, autoestima y autonomía.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Según Marrau , Archina, & Godoy, (2007) es necesario introducir la psicología dentro de estos contextos laborales con el fin de que se analice la integración de las esferas cognitiva, afectiva y social de los empleados; además de intervenir en diferentes procesos como el de selección donde es necesario emplear diferentes técnicas como la entrevista en la cual se evidencian diferentes procesos psicológicos necesarios de conocer y atender; así mismo, es necesario relacionar directamente el trabajo y el hombre debido a que las empresas están integradas con personas y las personas son “el principal actor de cualquier actividad”.

Es así como se denomina al “hombre como el principal objeto y sujeto por su carácter activo que a la vez trasforma y se transforma en el desarrollo de la actividad”. El trabajo en las personas supone una relación con sus funciones y el cumplimiento de las mismas, en las cuales se requiere de destrezas y habilidades específicas o conocimientos especializados; dichas competencias y habilidades humanas son una herramienta para evaluar al ser humano y por ende lo clasifica por encima de otros en un trabajo o situación. (Alles, 2001) citado de (Marrau , Archina, & Godoy, 2007).

Según tal Marrau, Archina & Godoy (2007), El hombre como un conjunto de dimensiones biológicas, psicológicas y sociales es orientado por diferentes aspectos dados de su personalidad que influyen en que actúe en un contexto organizacional y cumpla con sus funciones, estos aspectos son: sus intereses, ideales y la autoevaluación; los intereses son comprendidos como la inclinación afectiva hacia el conocimiento de distintos aspectos en la vida social con sus respectivas aspiraciones futuras que los encaminan a crear objetivos, los ideales son aquellas intenciones manifestadas mediante planes y proyectos que permiten direccionar los comportamientos de la persona y la autoevaluación entendida como el umbral

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

superior donde el ser humano valora sus virtudes y las encamina en logros y metas para el cumplimiento de un objetivo.

Dichas características de la personalidad del hombre le permiten destacarse como el principal protagonista dentro del sistema empresarial, debido al desarrollo de sus habilidades a partir de los procesos productivos o de servicios que ofrecen las organizaciones; además porque su racionalidad puede garantizar la eficacia de cualquier empresa. Así mismo, la autoestima en el ser humano se constituye un atributo que permite la adaptación del hombre en un mundo que se ha caracterizado por su alta competitividad y complejidad en general.

### **El Trabajo y el Hombre en relación con la Psicología**

El trabajo se encuentra directamente relacionado con el hombre, debido a que es el principal actor de cualquier actividad sujeta a desempeñar una labor. Dentro de la gestión organizacional y en la escala de la evolución, a pesar de los avances tecnológicos y sistemas automatizados dentro de las grandes industrias y empresas, el hombre sigue haciendo parte esencial de la productividad dentro de las organizaciones. El ser humano es el principal objeto a partir de su carácter activo que lo hace transformar y ser transformado en el desarrollo de la actividad. Dentro de las empresas se habla de Gestión de recursos humanos siendo este el principal eje encargado de realizar seguimiento y acompañamiento desde las esferas cognitiva, social y afectiva de las personas que ejecutan las diferentes labores dentro de las organizaciones. Es aquí donde los profesionales de la psicología juegan un papel activo en la realización de funciones que corresponden a desarrollar procesos organizacionales dentro de las empresas, tales como la selección de personal. Los analistas de las organizaciones muchas veces omitieron señalar que las empresas en su acepción más amplia son algo más que la sola

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

forma de organizar de manera eficiente la producción de bienes y/o servicios. Para algunos estudiosos de la temática las empresas son algo así como una comunidad cerrada que operan dentro de otra comunidad que tiene su propia dinámica, su propia estructura social. (Martínez, A. López, J, 2006).

La psicología del trabajo y de las organizaciones en los últimos años se ha centrado en las competencias y en las habilidades humanas, entendidas como características de un individuo relacionadas con la productividad y la efectividad laboral, es por esto que es pertinente analizar la relación del hombre desde un enfoque sistémico, el cual refiere las competencias humanas desarrolladas en una actividad o labor específica. Las organizaciones están integradas por personas que son las que llevan a cabo logros, avances, etc., es por esto las personas son nombradas como el recurso más importante dentro de las organizaciones. (Marrau, M. Archina, T. Luquez. Ponce, P. 2007).

El trabajo plantea una relación directa entre el individuo y aquello a que referimos como tarea que corresponde a llevar a cabo en su área aquellas funciones que lleve a cabo dentro de su área en la organización. Lo que conlleva a un producto o servicio. Para la evolución de estos conceptos la psicología del trabajo y de las organizaciones ha incursionado de forma que el conocimiento y la información están centrados en las competencias y habilidades humanas “características subyacentes de un individuo que están causalmente relacionado a un estándar de efectividad a un performance superior en un trabajo o situación”. (Martínez, A. López, J, 2006).

El estudio del hombre y su personalidad debe contemplarse como un conjunto de procesos que nunca operan de forma independiente, sino integrada con una incidencia significativa en el desarrollo de la actividad humana. En los procesos de selección de personal

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

el estudio de la personalidad, se busca evaluar los principales aspectos que orientan y sostienen la actuación de los sujetos en las diferentes actividades que les corresponda, tales como los intereses, inclinación afectiva hacia los conocimientos de la vida social, las aspiraciones que expresan la orientación de la personalidad en el propósito de alcanzar objetivos futuros y dentro de estas los ideales como la concepción de un modelo de actuación del sujeto que incluye sus principales acciones futuras. (Martínez, A. López, J, 2006).

La psicología del trabajo y de las organizaciones es definida como la disciplina capaz de desarrollar el conocimiento acerca del comportamiento humano individual y social, así mismo promueve estrategias de intervención profesional que permite implementar procesos exitosos en las organizaciones. De esta manera referenciamos planes de acción orientados a la solución de los problemas del cliente. (Diaz, L. 1998)

Según Diaz, L. (1998), el trabajo es definido como “conjunto de actividades retribuidas o no, con carácter productivo y creativo, que permiten obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones, de tal manera que quien las ejerce ha de aportar energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, a cambio de algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”.

Schaper(2004) citado por (Martinez, A. López, J, 2006) define la psicología organizacional y del trabajo como una ciencia de la conducta que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje, entre otras, como herramientas para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones. La psicología del trabajo es interdisciplinaria, debido a que cuenta con otras ciencias como la

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

biología, la economía, la sociología y la administración, para las es de interés e influyen en el desempeño humano en el trabajo. (Martínez, A. López, J, 2006).

### **Investigación de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en la actualidad**

“A partir de la aplicación de las políticas sobre investigación emitidas por el Instituto Colombiano para el desarrollo de la Ciencia y la Tecnología “Francisco José de Caldas” COLCIENCIAS (2006), en particular la relacionada con el registro, reconocimiento y categorización de investigadores y grupos de investigación a través del GrupLAC y el CvLAC, se evidencia un incremento en la conformación y activación de grupos de investigación en Psicología del trabajo y de las organizaciones al igual que el número de productos”. (Martínez, A. López, J, 2006).

### **Salud en el trabajo y riesgos psicosociales**

Teniendo en cuenta los distintos síntomas y enfermedades que actualmente y con mayor frecuencia padecen los empleados de muchas organizaciones (estrés, síndrome de burnout, cefaleas, entre otros dolores físicos), que afectan cada vez más su salud, el ambiente y los procesos laborales; es de gran importancia hacer énfasis en la relación salud – trabajo, con el fin de comprender y brindar mayor atención a dichas situaciones, para ello este apartado describe de manera general los conceptos principales de la salud y los riesgos laborales, haciendo énfasis principalmente en la importancia de la atención a los riesgos psicosociales en las empresas.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

De acuerdo a lo anterior el comité de la organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) describen que la finalidad de la salud en el trabajo es lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; de igual manera debe prevenir todo daño causado a la salud por las condiciones de su trabajo, proteger contra posibles riesgos y mantener al trabajador en un empleo acorde a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, es decir “adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad”. (OIT, 2003) citado por (Andrade & Gómez, 2008).

Así mismo la salud laboral de acuerdo a (Benavides, Ruiz y García, 2000) se obtiene por medio de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo; permitiendo de esta manera: la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la rehabilitación de lesiones y enfermedades; con el fin de mantener condiciones adecuadas de trabajo, conservando de esta manera el bienestar físico, social y mental de los empleados, y a su vez manteniendo niveles óptimos de desempeño y calidad en el trabajo; evitando de esta manera la presencia de trastornos físicos o psicológicos y disminuyendo la accidentalidad dentro de las empresas (Andrade & Gómez, 2008).

Andrade & Gómez (2008) describen que la importancia de la relación salud-trabajo radica en promover un estado de bienestar que incluya tanto las implicaciones directas de un ambiente laboral (horarios, sitios de trabajo, remuneración) como los factores de riesgo psicosociales e incluso las manifestaciones socio-familiares que se relacionan constantemente con el trabajo. Dicha importancia de la relación salud-trabajo en las organizaciones ha incrementado en la actualidad debido a los constantes cambios que han surgido en el mundo

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

del trabajo; en donde la influencia de nuevas tecnologías, métodos de trabajo, formas de evaluar a los trabajadores y características del ambiente laboral, han convertido la temática de salud laboral y el estudio de la relación entre el hombre y el trabajo en ejes esenciales para el buen funcionamiento de las empresas y el bienestar de sus trabajadores; teniendo en cuenta que en nuestras sociedades cada vez es más evidente y relevante la presencia de enfermedades ocupacionales.

Moreno J. B. (2000) añade que las nuevas formas organizacionales que se han dado en el campo laboral, afectan el bienestar de los individuos y sus conductas laborales, generando tensión, incertidumbre, competitividad, aislamiento, estados de ánimo no saludables e incluso agotamiento emocional. Es importante tener en cuenta que los riesgos laborales en la actualidad están constituidos tanto por las condiciones organizacionales como por las condiciones psicosociales; dichos factores deben considerarse elementos relevantes para el mantenimiento de la seguridad y la salud laboral, evitando conductas inseguras o vulnerabilidad; y constituyendo los riesgos psicosociales como una necesidad de primer grado en las organizaciones.

Cabe destacar que el control de los riesgos psicosociales permite encontrar efectos nocivos y positivos de forma sistémica; en la intervención de características de las organizaciones, de los grupos sociales y de la salud de los trabajadores; es decir, considerando siempre aspectos macro, micro-sociales e individuales, para evaluar cuantitativa y cualitativamente los fenómenos que se presentan en el mundo laboral que afectan la salud y generar enfermedad en los trabajadores (Villalobos, 2004).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

### **Definiciones Riesgos Psicosociales**

Coherente con el desarrollo temático realizado en los párrafos anteriores es pertinente realizar una descripción conceptual referente a los factores de riesgo psicosocial, para así lograr una mayor comprensión de la importancia de la evaluación y atención de situaciones de riesgo en las empresas. De esta manera según Villalobos (1997) los factores de riesgo psicosocial se definen como la “condición o condiciones del individuo, del medio extra-laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”. Teniendo en cuenta esta definición; para que los factores psicosociales se conviertan en riesgos laborales deben cumplir con criterios de duración, tiempo de exposición, intensidad, frecuencia y potencial de daño; de esta manera las organizaciones deben generar sistemas de vigilancia epidemiológica para monitorear y prevenir dichos factores de riesgo psicosocial. (Villalobos, 2004).

Según el mismo autor, los efectos de los riesgos psicosociales pueden ser clasificados en dos grupos: el primero “las respuestas de acomodación pasiva, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha. Y el segundo las respuestas de estrés, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores”. Por esta razón esta descripción pretende además de brindar una explicación, promover en las empresas la identificación, valoración y atención de los factores de riesgo para que estos no afecten el ambiente laboral y los resultados empresariales (Villalobos, 2004).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Para una mayor comprensión del término “psicosocial” los autores (Salanova, Gracia, & Peiró, 1996) establecen que lo psicosocial hace referencia a “las estimaciones que los trabajadores hacen del trabajo” además brinda un significado para el trabajo refiriéndolo como una construcción social subjetiva, que genera consecuencias sobre las conductas individuales y sociales; es decir que por medio del análisis de dichas representaciones sociales que tienen los trabajadores de los riesgos psicosociales se pueden reconocer las condiciones que podrían llegar a afectar a los empleados (Becerra & Guerrero, 2012).

Por otra parte el comité mixto de la OIT-OMS (1984) establece que los factores psicosociales “representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador” y se definen como las constantes interacciones dinámicas entre los aspectos individuales del trabajador (capacidades, expectativas, satisfacción, , las condiciones en las que se encuentra (tareas, condiciones físicas, administración) el medio ambiente de trabajo (relaciones) y los factores externos al lugar de trabajo (circunstancias familiares, culturales y sociales) aspectos que a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT-OMS, 1984).

Lo anterior puede ser más explícito cuando los factores psicosociales presentes en el trabajo interactúan con la reacción que tiene cada trabajador de acuerdo a sus características humanas, convirtiéndose o no en perturbaciones cognitivas, emocionales, fisiológicas o problemas de comportamiento, generando riesgos que facilitan la aparición de enfermedades mentales, físicas, bajo rendimiento e insatisfacción laboral. Por el contrario si las respuestas de los trabajadores hacia dichas exigencias son positivas y logran adaptarse, pueden

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

proporcionan bienestar, aumento de la motivación, la capacidad en el trabajo, la satisfacción y obtención de buenos resultados laborales (OIT-OMS, 1984).

### **Condiciones de los Riesgos Psicosociales**

La teoría ha reconocido tres condiciones en las cuales se hacen visibles los riesgos psicosociales, están son las condiciones intra-laborales, extra-laborales e individuales que se describen a continuación a partir de los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell y Johnson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos citados por (Becerra & Guerrero, 2012).

El primer grupo de condiciones son las intra-laborales, conformado por las características tanto del trabajo como de la empresa que influye en la salud y el bienestar del trabajador, entre dichas características podemos encontrar como fuentes de riesgo: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo, las relaciones sociales y las recompensas. Las condiciones extra-laborales conforman el segundo grupo, y allí se sitúan las fuentes de riesgo relacionadas con el contexto familiar, social y económico que rodean al trabajador, en situaciones como: la comunicación, el tiempo libre, las relaciones, situación económica, las condiciones de vida entre otras. Y el tercer grupo corresponde a las condiciones individuales, características personales y socio-demográficas de cada trabajador tales como el sexo, la edad, el estado civil, nivel educativo entre otras. (Becerra & Guerrero, 2012).

Existen innumerables factores psicosociales en las organizaciones lo que dificulta que se puedan nombrar con precisión, sin embargo informes como el establecido por el comité mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo permite identificar algunos de los principales

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

factores psicosociales que son potencialmente negativos y pueden llegar a afectar la salud de los trabajadores, entre ellos se encuentran: “la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto con la autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico”.

### **Factores Psicosociales de Riesgo**

Cuando los factores psicosociales laborales comienzan a generar tensión, estrés e inadaptación y pueden llegar a afectar la salud y el bienestar de los empleados se convierten en factores psicosociales de riesgo. El número de factores psicosociales de riesgo o de estrés es demasiado extenso y autores como Cox y Griffiths (1996) citado por (Moreno & Báez, 2010) han intentado categorizarlos a partir de grupos principales que contienen factores más específicos que deben ser considerados como importantes en la evaluación y atención, sin embargo deben tenerse en cuenta también los aspectos propios de cada organización, ya que todas tienen características que las hacen únicas y diferentes de las demás empresas. Dicha categorización se describe a continuación:

- Contenido del trabajo: falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
- Sobrecarga y ritmo: Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
- Horarios: Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

- Control: Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
- Ambiente y equipos: Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
- Cultura organizacional y funciones: Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo a los objetivos organizacionales.
- Relaciones interpersonales: Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- Rol en la organización: Ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo de carreras: Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
- Relación trabajo - familia: Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
- Seguridad contractual: Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Características de los Factores de riesgo Psicosociales**

A continuación se describen las principales características de los factores de riesgo psicosociales establecidas por Moreno y Báez (20010):

- Se extienden en el espacio y el tiempo: los riesgos psicosociales no están delimitados espacial ni temporalmente, no dependen de un espacio o momento concreto. Son características globales o elementos propios de la empresa, de las actividades o del trabajo. Tales como el liderazgo o el clima organizacional no tienen un lugar específico (Rick y Briner, 2000).
- Dificultad de objetivación: los riesgos psicosociales no tienen unidades de medida objetiva, lo que dificulta su evaluación aunque se han establecido indicadores que los midan, su valoración está sujeta a la apreciación, experiencia o percepción de las personas.
- Afectan a otro riesgos: La presencia de factores psicosociales de riesgo puede alterar las conductas no adaptativas generando errores, accidentes y vulnerabilidad a ciertas condiciones aumentando de esta manera los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, debido a la constante interacción que hay entre los factores de riesgo en un ambiente como el laboral.
- Escasa cobertura legal: La legislación ha trabajado de manera general sobre las consecuencias de los factores psicosociales en la salud lo cual no permite una adecuada vigilancia y seguimiento; a diferencia de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía los cuales cuentan con normas establecidas que facilitan su control.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

- Están moderados por otros factores: los factores psicosociales de riesgo no tienen los mismos efectos sobre todos los individuos, esto depende de las condiciones personales de cada persona que lo hacen más o menos vulnerable debido a los efectos moderadores que pueda tener para responder a determinadas situaciones.
- Dificultad de intervención: Debido a que los factores psicosociales están relacionados con el diseño y la forma en que se ha concebido la empresa, su intervención tiene un nivel de complejidad mayor teniendo en cuenta que no tienen soluciones técnicas y los efectos que puede producir tampoco pueden ser claros además según Rick y Briner (2000) requieren de plazos no inmediatos y resultados no asegurados.

### **Consecuencias de los Riesgos Psicosociales Laborales.**

La interacción de los factores psicosociales que rodean la relación hombre-trabajo traen consigo ciertas repercusiones negativas para la salud y el bienestar de los trabajadores, por esta razón a continuación se hará énfasis en algunas de las consecuencias fisiológicas, psicológicas, comportamentales y de salud más importantes descritas en el Informe del comité mixto OIT-OMS, sobre los factores psicosociales en el trabajo. (OIT-OMS, 1984)

### **Consecuencias fisiológicas.**

- Las hormonas suprarrenales : La alteración de la secreción hormonal se ha relacionado en diferentes investigaciones con el ritmo de trabajo, la falta de tiempo para cumplir con las tareas, el trabajo por turnos, la monotonía, la responsabilidad de la vida de las personas y además como una respuesta al estrés profesional.

- Sistema nervioso central: Según (O'Hanlon, 1981) se registran alteraciones del sistema nervioso central en grupos de profesionales que realizan actividades monótonas en

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

donde se percibe el aumento de errores y la aparición de enfermedades psicosomáticas, causados por los denominados “micro-sueños”, lo que disminuye la capacidad de las personas para realizar sus tareas diarias y alteraciones emocionales.

- **Reacciones cardiovasculares:** Aspectos como el nivel de responsabilidad, la sobrecarga mental, la irregularidad de los ciclos de trabajo pueden elevar la presión sanguínea lo que podría acelerar la hipertensión de personas predispuestas. Según (Theorel, Karasek y colaboradores, 1984) describen que se puede presentar un riesgo mayor de hipertensión e infartos de miocardio, en personas con tareas monótonas y controladas.

### **Consecuencias Psicológicas**

Las exigencias laborales pueden ser tan altas para los empleados que superan sus recursos y su capacidad para afrontarlas y controlarlas, lo cual puede generar trastornos en las funciones psicológicas y comportamentales, entre ellos encontramos:

- **Actitudes negativas (irritación, preocupación, tensión y depresión.):** las cuales pueden generar dificultades en el funcionamiento cognoscitivo interfiriendo en los procesos de concentración, memorización, atención, toma de decisiones y funciones motrices; trastornos psicosomáticos, síntomas psicopatológicos que pueden ser efectos a largo plazo de estrés y síntomas de desgaste ocupacional como: agotamiento emocional o físico, despersonalización y menor productividad laboral.

Estas reacciones actúan en primera medida como una forma de adaptarse a situaciones de trabajo monótonas, con pocos estímulos, insatisfacción, poca participación, tensión, aislamiento social, entre otras características, pero con el tiempo se pueden convertir en

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

comportamientos obsesivos y rígidos que afectan el rendimiento en el trabajo y deteriorando la salud.

### **Consecuencias para el comportamiento**

- Rendimiento en el trabajo: Una de las consecuencias principales del estrés laboral y de mayor preocupación para las empresas es la variación del rendimiento del trabajador; en donde se ha reflejado que el rendimiento es bueno cuando el estrés es moderado, pero disminuye cuando el nivel de estrés es muy alto o muy bajo. De acuerdo a (Bainbridge, 1974) estas cargas de trabajo y estrés posiblemente pueden hacer que las personas modifiquen su comportamiento, y para controlar estos efectos es necesaria la ejecución de estrategias tanto en el trabajo como en las capacidades del trabajador.

- Absentismo y movilidad laboral: Los factores psicosociales son una causa importante para que la frecuencia de ausencias y movilidad laboral aumente en las empresas. Factores como la insatisfacción laboral según estudios revisados por Porter y Steers (1973) puede generar como resultado el cambio frecuente de trabajo. De igual manera factores como tipo de salario, estímulos, falta de información, falta de equidad, relación con los compañeros de trabajo, falta de apoyo, tareas repetitivas, falta de autonomía y responsabilidad, ambigüedad en las funciones, se relacionan con el aumento de ausentismo y movilidad laboral.

- Consumo excesivo de tabaco y alcohol: Estudios como los realizados por Kroes y sus colaboradores (1974) han establecido una correlación negativa entre el consumo de tabaco o el alcoholismo y la presencia de estrés laboral, relacionando factores específicos

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

como la carga de trabajo, insatisfacción, la inseguridad en el empleo, la poca participación o el uso inadecuado de los conocimientos.

- Extra-laborales: De acuerdo a Brett, (1980) el estrés profesional continuo y crónico genera consecuencias negativas a largo plazo en las relaciones familiares y otros aspectos de la vida, causados por actividades laborales monótonas, repetitivas y de poca autonomía según Gardell (1976).

### **Problemas de salud**

- Afecciones somáticas crónicas: En la aparición de enfermedades somáticas influyen distintos factores psicosociales que al interactuar con ciertas condiciones, situaciones, o predisposiciones generan patologías alterando el funcionamiento normal del organismo, tal como lo refiere Eisdorfer y Elliott (1982) con la tensión muscular isométrica posible causa de patologías de los músculos, tendones o articulaciones; la hipertensión que puede alterar el funcionamiento del sistema cardiovascular; la producción excesiva de adrenalina y noradrenalina que puede causar daños en órganos como el corazón. De esta manera, algunas profesiones que exponen a sus trabajadores a un nivel alto de estrés mental, sobrecarga de responsabilidades y situaciones conflictivas frecuentes pueden conducir posiblemente a la aparición de hipertensión, diabetes o ulcera gástrica.

- Riesgos psicosociales laborales y salud mental: Se han planteado ciertas relaciones entre los factores psicosociales laborales y el deterioro de la salud mental en los trabajadores, de acuerdo a lo anterior Kasl (1973) establece que los trabajadores que han desarrollado enfermedades mentales son de condiciones socioeconómicas bajas y poseen un nivel educativo bajo ocupando empleos poco calificados. Por su parte Caplan y colaboradores

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

(1975) establecen que los problemas de salud mental son más frecuentes en trabajadores manuales que no manuales.

- Trastornos psicológicos agudos, enfermedad psicógena colectiva: Este fenómeno es una reacción colectiva donde los trabajadores manifiestan síntomas subjetivos no específicos que pueden impedir trabajar, según Cohem y colaboradores (1978) dicha reacción esta antecedida de estrés y transmisión de rumores a los que los trabajadores susceptibles reaccionan mediante una acción colectiva. Los síntomas comunes pueden ser vértigos, nauseas, dolor de cabeza y debilidad, incluso pueden haber comportamientos violentos (Chew, Phoon y Mae-lim, 1976). Aunque los datos no están soportados por investigaciones se han distinguido ciertas características de los lugares de trabajo que pueden influir en la aparición de los síntomas, tales como olor a gas o disolvente, trabajos repetitivos, tareas en la misma posición y ritmo, presión laboral, relaciones profesionales debilitadas, monotonía o fatiga mental.

- Accidentes de trabajo: Según Hoyos (1980) los factores psicosociales constantemente se pueden relacionar directa o indirectamente con los accidentes de trabajo, algunos de ellos pueden ser las condiciones físicas peligrosas, el estrés, falta de formación, funciones ambiguas, comunicación deficiente, problemas emocionales o situaciones comunes de la vida que promueven comportamientos inseguros en el área de trabajo.

A partir de las investigaciones realizadas en los últimos años y teniendo en cuenta la cantidad de factores psicosociales que interactúan en el campo laboral, se han intentado agrupar sus consecuencias y efectos en la salud de los trabajadores para lograr una visión general y comprensión específica. De esta manera a partir de lo establecido por Roozeboom,

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Houtman y Van den Bossche, 2008 citado por (Moreno & Báez, 2010) se describen las consecuencias de los riesgos psicosociales y sus respectivos efectos de la siguiente manera: Problemas relacionados con la salud (salud física, salud mental, consumo de sustancias, trastornos psicosomáticos); actitudes ante la empresa (satisfacción laboral, implicación laboral, conductas contraproducentes); tiempos de trabajo (rotación de personal, presentismo, bajas laborales, duración de las bajas); costes económicos (accidentes de trabajo, pérdida de materiales, rendimiento, productividad). Aun así son muchos los factores que no se nombran pero se deben tener en cuenta, en el momento de analizar y evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores para lograr una visión global de todos los factores que pueden afectar su salud y bienestar.

### **Evaluación de riesgos psicosociales en Colombia**

La información brindada por la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo que se llevó a cabo en el año 2007 con empresas de diferentes actividades económicas del país que se encontraban afiliadas al Sistema General de Riesgos psicosociales, expuso que los factores de riesgo que perciben con mayor frecuencia los empleados son los factores de riesgo psicosocial a los cuales se ven expuestos a menudo. Entre dichos riesgos los más frecuentes referidos por las personas encuestadas giran en torno a la atención al público, el trabajo monótono y repetitivo (Ministerio de Protección Social, 2010).

Encuestas realizadas por el Ministerio de Protección social (2010) establecen que se presentan altos niveles de estrés ocupacional en los trabajadores y que los agentes ergonómicos y psicosociales son los más relacionados con la ocurrencia de accidentes de trabajo.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Por lo anterior se establece la necesidad de realizar procesos adecuados que permitan identificar, evaluar e intervenir en los riesgos psicosociales teniendo en cuenta las situaciones reales de los empleados y las empresas para generar datos consistentes; siguiendo lo establecido por la Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social la cual busca que los factores de riesgo psicosocial también sean evaluados objetiva y subjetivamente por medio de instrumentos validados en el país (Ministerio de Protección Social, 2010).

Este trabajo de evaluación de los riesgos psicosociales ha sido realizado con rigor en nuestro país por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Protección Social, el sub-centro de Seguridad Social y los Riesgos Psicosociales y la Pontificia Universidad Javeriana los cuales estructuraron un conjunto de instrumentos validados y confiables, por medio de una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, para que sean utilizados por los encargados de programas de Salud Ocupacional, permitiendo así la identificación de factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores y brindando información de gran importancia en la creación de programas, planes y acciones de prevención, control y atención (Ministerio de Protección Social, 2010).

A través del trabajo realizado por estas instituciones se crea la batería para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, publicada en el mes de julio de 2010, dirigida a trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia; cuyo objetivo es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra-laboral y extra-laboral en población laboralmente activa. Su alcance pretende identificar datos socio-demográficos y

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

ocupacionales de los trabajadores y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial, así como determinar su nivel de riesgo (Ministerio de Protección Social, 2010).

La batería tuvo colaboración para su realización de psicólogos con formación y experiencia en evaluación de factores psicosociales, diseño y validación de pruebas psicométricas, además de profesionales en estadística.

Para el análisis de los Factores psicosociales la construcción de la batería de instrumentos partió de la definición que brinda la Resolución 2646 de 2008 con respecto a los factores psicosociales: *“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”* (Ministerio de Protección Social, 2010).

La definición de riesgos psicosociales y la descripción realizada en el Manual General de la Bateria de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial permite identificar tres condiciones (intralaborales, extralaborales e individuales) que serán explicadas a continuación debido a que pueden generar factores de riesgo psicosocial para los empleados y son de gran importancia para la evaluación y análisis de los contextos que rodean al empleado y pueden influir en su salud y bienestar.

Las condiciones intralaborales hacen referencia a las características propias del trabajo y de la organización, las cuales influyen en la salud y el bienestar de las personas. Entre dichas condiciones que pueden convertirse en factores de riesgo psicosocial se encuentran: las demandas de trabajo (cantidad de trabajo, uso procesos mentales superiores, exigencias

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

emocionales, responsabilidades del cargo, las demandas del ambiente y de esfuerzo físico, jornadas de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral); el control sobre el trabajo (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo, uso de habilidades, participación y manejo del cambio, claridad del rol, capacitación); el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones con colaboradores, jefes o subordinados, retroalimentación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo); la recompensa (derivadas de la pertenencia a la organización y al trabajo, reconocimientos y compensaciones) (Ministerio de Protección Social, 2010).

Con respecto a las condiciones extralaborales definidas como los aspectos relacionados con el entorno familiar, social y económico de trabajador que pueden influir en la salud y el bienestar del individuo, se establecen como fuentes de riesgo psicosocial situaciones como: tiempo fuera de trabajo, relaciones familiares conflictivas, red de apoyo débil, comunicación y relaciones interpersonales escasa, deficiente o conflictiva, dificultades referentes a la situación económica, características de la vivienda y de su entorno, la influencia del entorno extralaboral en el trabajo, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, entre otras condiciones (Ministerio de Protección Social, 2010).

Por último las condiciones individuales hacen referencia a las características propias de cada trabajador, tales como sus características socio-demográficas (sexo, edad, estado civil, nivel educativo, ocupación, lugar de residencia, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, personas a cargo), estas condiciones pueden actuar como controladores de la percepción que tienen los trabajadores y del efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales en su adaptación y respuesta. De igual manera otros aspectos ocupacionales como la antigüedad,

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, etc., también pueden modular los factores psicosociales intralaborales y extralaborales (Ministerio de Protección Social, 2010).

Las anteriores caracterizaciones y la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial son elementos fundamentales que pueden utilizar las empresas en Colombia, ya que permiten adquirir información pertinente para establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial, realizando una evaluación detallada de las condiciones en las que se encuentra el empleado tanto a nivel laboral, como extralaboral e individual, además permite determinar el grado de riesgo a través de la aplicación de diferentes cuestionarios que han sido estandarizadas en población de trabajadores colombianos, lo que permite realizar un adecuado proceso para la evaluación, prevención, control y atención de los riesgos psicosociales con un nivel de precisión mayor.

### **Marco legal salud ocupacional – riesgos psicosociales**

Para continuar con la contextualización de riesgos psicosociales es pertinente describir un marco legal que permita al lector un conocimiento general del ordenamiento jurídico que rige a nuestra sociedad en sus diferentes espacios; por esta razón a continuación se hará énfasis específicamente en la descripción de normas que rigen a las organizaciones y que influyen en el bienestar psicosocial de los empleados, regulando de esta manera el comportamiento tanto de la empresa como de sus empleados.

#### **Decreto 614 de 1984**

Este decreto brinda los fundamentos para organizar y administrar la salud ocupacional en toda clase de trabajo en nuestro país, permitiendo así la creación de un plan nacional unificado para la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

para contribuir en el mejoramiento de las condiciones laborales, por medio del desarrollo de programas que se encuentran bajo la dirección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud bajo la coordinación el Comité Nacional de Salud Ocupacional, para el control de la eficiencia de obligaciones y responsabilidades de todos los organismos involucrados.

Dentro del objeto de la actividades de Salud Ocupacional en relación al desarrollo del presente trabajo y la importancia de la atención a los riesgos laborales el decreto 614 de 1984 establece que la Salud Ocupacional debe: propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora; prevenir todo daño para salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo; proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo y eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud integral del trabajador en los lugares de trabajo.

### **Resolución 1016 de 1989**

La resolución 1016 de 1989 cobra importancia ya que reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los empleadores en el país, obligándolos así a velar por la salud y seguridad de los trabajadores a su cargo por medio de la planeación, organización, ejecución y evaluación de actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial, y seguridad industrial con el fin de mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus actividades.

Todo lo anterior en trabajo conjunto con lo establecido por la resolución 2646 de 2008.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

### **Resolución 2646 de 2008**

Esta resolución es la encargada de establecer las disposiciones y definir las responsabilidades de los encargados para la identificación, evaluación, prevención intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; así mismo funciona para determinar el origen de las patologías causadas por estrés ocupacional. De acuerdo a esto, en el documento se definen los términos necesarios para identificar y trabajar los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales.

Este estatuto define los factores de riesgo psicosocial como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. También se establece que los riesgos psicosociales están conformados por factores intra-laborales (gestión organizacional, características de la organización, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente, relación tarea- persona, jornada de trabajo, beneficios – programa de bienestar y programas de capacitación), extra-laborales (utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y medio de transporte, pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda, servicio de salud) e individuales (información sociodemográfica, características de la personalidad – estilos de afrontamiento, condiciones de salud) que deben ser valorados por expertos y así establecer la carga de trabajo (física, mental o psíquica) que hay en una empresa y que puede influir en la salud y desempeño de las personas.

Dicha evaluación se debe realizar objetiva y subjetivamente, por medio de instrumentos psicométricos y clínicos validados que permitan analizar e identificar perfiles de riesgo o protección para las diferentes áreas en las empresas; por medio de la recolección de

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

información acerca de las condiciones de salud, ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, ausentismo, rotación, rendimiento laboral entre otros factores. Esta recopilación de información debe tener un seguimiento continuo por parte de los encargados de salud ocupacional, lo cual permitirá crear acciones de promoción de salud y prevención de enfermedades; y contar con los análisis necesario para presentar ante entidades como el ministerio de protección social y la administradora de riesgos profesionales, para que de esta manera ellos brinden la asesoría y asistencia correspondiente.

La resolución describe además paso a paso los criterios para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo, las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, las actividades que deben realizar las administradoras de riesgos profesionales relacionadas con los factores de riesgo psicosociales intra-laborales; además se explica el proceso para la creación de programas de vigilancia epidemiológica y el proceso para determinar el origen de las patologías causadas por estrés ocupacional en relación al decreto 1832 de 1994.

### **Decreto 1832 de 1994**

Al respecto, el Decreto 1832 de 1994 establece la tabla de enfermedades profesionales; que teniendo en cuenta el interés psicosocial de este capítulo resaltaremos el numeral 42, en el cual se describen las patologías causadas por estrés en el trabajo en donde se destacan: “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos, monótonos o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido-péptica severa o colon irritable”.

### **Decreto 1295 de 1994**

Por su parte el decreto 1295 de 1994 a través de sus entidades, es el encargado de la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Tiene como función prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales, así como velar por el mejoramiento de las condiciones en las que se encuentran los trabajadores; protegiéndolos como se ha descrito en los párrafos anteriores de los riesgos tanto físicos, como químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. Igualmente define que son riesgos profesionales: “el accidente que se produce como consecuencia del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional”.

### **Decreto 1443 de 2014**

Este decreto establece las disposiciones para la implementación obligatoria del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que debe ser aplicado por todos los empleadores colombianos. La Seguridad y Salud en el Trabajo SST es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores, la cual pretende mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Por su parte la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST según el presente Decreto consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Este sistema debe ser implementado por el empleador y debe contar con la participación de los trabajadores garantizando de esta manera la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Como se ha mostrado en este apartado, existen diferentes políticas y medidas de seguridad, establecidas con el fin de garantizar contextos saludables de trabajo y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores; aun así las cifras demuestran que los costos por la falta de atención constante a la salud y la seguridad en las organizaciones son demasiado altos; y sus consecuencias perjudiciales para las empresas; como lo describen las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo OIT (2005) calculando que “las pérdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y reconversión profesional y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial (1.251.353 millones de dólares estadounidenses)”. De igual manera establece que “en todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales” (Organización Internacional del Trabajo, 2003) citado por (Gómez, 2007).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

En conclusión, es de gran importancia que las empresas centren gran parte de sus esfuerzos en el establecimiento de ambientes de trabajo seguros y saludables; satisfaciendo no solo las necesidades económicas de sus trabajadores sino también las relacionadas con el bienestar individual y grupal; es decir condiciones laborales integrales que conserven el bienestar físico, social, mental y laboral, evitando efectos perjudiciales para la salud y los resultados de las empresas, y estableciendo una relación salud-trabajo que permitirá un mejor ajuste y resultado en la dependencia hombre-trabajo.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Estrés**

Este capítulo permitirá al lector profundizar en el referente teórico del estrés teniendo en cuenta que es de gran importancia para la posterior contextualización y comprensión del Síndrome de Burnout teniendo en cuenta que se relaciona estrechamente con su aparición del y permite una mayor comprensión del mismo, teniendo en cuenta la diferenciación de los términos y sus implicaciones en la vida de las personas. A continuación se hace una descripción del estrés a partir de sus características principales:

La palabra estrés, en griego *stringere*, significa tensión y data aproximadamente del siglo XIV, las palabras *strest*, *straisse* *stresse* son variaciones de la palabra original. (Rojas, 1989) citado de (Lozano , 2014).

## **Enfoques del estrés**

Con el transcurso del tiempo, en el área de la investigación sobre el estrés se han establecido tres grandes enfoques que lo definen: primero como un estímulo, segundo como una respuesta y tercero como un producto de las relaciones. Cuando se refiere al estrés como estímulo quiere decir que la atención del proceso está centrada en los eventos que ejercen presión sobre el sujeto” (Lazarus, R., 2000) citado de (Diaz Bonilla & García Ferreira, 2004) por ejemplo: los sucesos vitales como la muerte de un familiar o un ser querido, separación, enfermedad o un accidente; y los sucesos catastróficos, impredecibles e incontrolables que ocurren de manera inesperada. Por lo tanto, son situaciones de origen externo del sujeto por lo que es necesario que haya un nivel de reajuste o por el contrario los cambios producidos en la vida del individuo generara alta tensión (Omar, A., 1995) citado de (Diaz Bonilla & Garcia Ferreira, 2004). Con respecto al segundo enfoque del estrés como respuesta, este focaliza la

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

atención sobre la reacción adaptativa del sujeto ante la presión mediante cambios fisiológicos (de tipo hormonal) emocionales y conductuales, sin embargo ya existe una previa evaluación de los factores estresantes lo que permite desenvolverse de manera natural ante las demandas externas. Adicionalmente, el tercer enfoque menciona al estrés como un producto sobre las relaciones en donde el individuo es presionado por el entorno y por lo tanto responde en tres niveles: psicológico, biológico y social, teniendo en cuenta la relación directa entre sujeto y ambiente (Diaz Bonilla & García Ferreira, 2004).

### **Etapas del desarrollo del estrés**

Según el modelo explicativo de Selye llamando síndrome de adaptación general, (Ivancevich, J y Mattesin, M., 1992) propone que el estrés se desarrolla en diferentes etapas: Reacción de alarma, donde el sujeto se encuentra sometido a una situación estresante aguda. La primera etapa, es la resistencia que es cuando la tensión se hace crónica y el sujeto intenta adaptarse de manera forzada y la segunda etapa es el agotamiento debido a que los niveles del individuo se agotan lo que influye en la aparición de patologías relacionadas con el estrés.

Es importante destacar que este modelo ha sido criticado ya que manifiesta que el estrés solo es causado por el exterior sin tener en cuenta las capacidades de afrontamiento, de los diferentes umbrales de adaptación que poseen los individuos sin tener en cuenta que no todos los estresores representan el mismo impacto y finalmente la resiliencia en cada sujeto (Lazarus, 2000 & Slipak, O.E. 1996) citado de (Diaz Bonilla & Garcia Ferreira, 2004).

Retomando el concepto del estrés como fundamental para la comprensión de la presente investigación, es importante profundizar en su definición: “Richard Lazarus, define el estrés como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con los que cuenta para hacer frente a dicha situación (Lazarus, 1999)” citado de (Ruiz, 2007). Con relación a lo anterior se puede decir que “el estrés es producido como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto” (Diaz Bonilla & Garcia Ferreira, 2004).

La OMS (Organización Mundial de la Salud), (2002) citado de (Lozano , 2014) afirma que el estrés surge cuando una persona afronta de manera inadecuada demandas que superan su conocimiento, destreza o habilidad, presentando un desequilibrio del entorno o del propio sujeto, provocando respuestas fisiológicas, cognitivas, conductuales y emocionales ante las situaciones que son percibidas como amenazantes.

A través del tiempo, el estrés ha cobrado mayor importancia por las implicaciones que tiene sobre las personas en los múltiples contextos en que se desarrolla. Bernard Claude en el siglo XIX sugirió que los cambios externos como el ambiente provocan alteraciones conductuales y corporales en el organismo de un individuo lo que confirma que todo individuo está sometido al estrés por los diferentes sistemas en que se desenvuelve. Al mismo tiempo, Arias (1998) definió al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que se producen en el individuo como respuesta a un estímulo siendo la reacción del organismo la que produce el malestar (Lozano , 2014).

Es importante profundizar en los tres elementos nombrados anteriormente que hacen parte del estrés; la persona, la situación y la reacción de la persona frente a la situación, donde intervienen variables como el tiempo, condiciones laborales, personales y antecedentes de dichas situaciones. Cuando se habla de la situación, esta implica aquellas presiones del medio

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

social, la capacidad de adaptación a dichas situaciones, demandas de tipo ambiental, estas demandas pueden causar en el individuo malestar psicológico afectando sus condiciones de vida. Otra variable que interviene en este proceso son las limitaciones, es decir lo que los individuos no pueden hacer, y si lo hacen las sanciones o castigos a las que estarían expuestos. Por otra parte se encuentran las variables personales, del individuo, sus objetivos, metas, características de la personalidad, los recursos con los que cuenta, los cuales serían esenciales para ver la reacción de los individuos frente a situaciones de estrés (Ruiz, 2007).

Con respecto a las respuesta fisiológicas ante una situación estresante pueden desencadenarse en tres sistemas corporales: el nervioso, el endocrino y el inmunitario los cuales reaccionan en conjunto ocasionando que el cuerpo acelere su ritmo cardiaco, aumente la presión arterial, aumente la segregación de adrenalina y noradrenalina y por lo tanto, se prepare para el enfrentamiento o escape de la situación amenazante. Posteriormente cuando la reacción del organismo fracasa en su adaptación al estrés puede surgir un trastorno psicológico o una enfermedad psicosomática, debido a que las personas que tienden a presentar estrés, están sometidas a un declive en el estado de salud con consecuencias negativas para el organismo. El estrés no ocasiona la enfermedad sino que impide el adecuado funcionamiento en el organismo, provocando cambios en la conducta como “hábitos de sueño o de higiene, dieta insuficiente o nociva, ingestión de fármacos o drogas o simplemente fatiga” facilitando que se produzca una enfermedad en el organismo (Selva, 2004).

Así mismo, según Tal Selva (2004) el estrés produce cambios en el estado de ánimo que puede provocar trastornos psicológicos enfocados principalmente en depresión y trastornos de ansiedad como por ejemplo: ataques de pánico, fobia social, agorabofobia y

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

trastornos obsesivo-compulsivos. Por otro lado, en la parte física influidas por las enfermedades de tipo psicológico se hallan los trastornos psicosomáticos que a su vez pueden desencadenar enfermedades como: asma bronquial, eczema, artritis reumatoide, colitis ulcerosa, ulcera gástrica, ulcera duodenal, hipertensión arterial e hipertiroidismo, entre otras.

Las emociones son reacciones que tienen los individuos frente a situaciones generadas por el ambiente donde se encuentren, también lo podemos asociar como reacciones psicofisiológicas frente a la percepción de cambios en el ambiente y que son derivados del medio o de otros agentes. A partir de esto podemos hacer la relación directa con el estrés, debido a que cuando el individuo se encuentra inmerso en una situación de estrés, dentro de sus reacciones se producen cambios de tipo afectivo, en las emociones donde se entrelazan con cambios en el área cognitiva y biológica. Este desbalance de la situación estresante convertido en emociones que envían respuestas directas a las funciones corporales generan cambios, que de acuerdo a la frecuencia o intensidad con que se presenten el individuo se expone a alteraciones en la salud tanto física como psicológica. (Ruiz, 2007).

De acuerdo a lo anterior, es necesario comprender el concepto de salud; “La Organización Mundial de Salud (OMS), define salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no únicamente como la ausencia de enfermedad”, por otra parte “Seedhouse la define como una condición de comodidad que puede ser conseguida, dada, perdida o ganada (Ruiz, 2007).

De esta manera vemos como el estrés laboral y el síndrome de Burnout son factores de riesgo psicosocial que afectan en gran medida la salud mental de los trabajadores; causan apatía por el trabajo, alto nivel de rotación laboral, accidentalidad laboral, incapacidad laboral,

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

entre otras situaciones que están directamente relacionadas con las condiciones, el ambiente, las relaciones de poder y jerarquización dentro de las organizaciones. La aparición de estas alteraciones es más común en profesiones que manejan poblaciones, es decir grupos de personas, recursos humanos o masas poblacionales (Ruiz, 2007).

Los ambientes laborales son escenarios en los cuales la presencia de niveles de estrés tiene mayor frecuencia, debido a las demandas que exigen estos medios, en donde las personas deben generar estrategias de afrontamiento y poner en acción todas sus capacidades, para hacer frente a dichos eventos estresantes; que se ocasionan en algunas personas cuando las demandas desbordan la capacidad de los empleados para dar respuesta a su trabajo. Cuando estos eventos de estrés son prolongados en el tiempo, las personas se enfrentan al denominado estrés laboral crónico, que se caracteriza por afectar factores interpersonales y emocionales del individuo. (Gil-Monte, 2006; Aranda, 2006; Calibrese, 2006; Peinado & Garces, 1998) citado por (Quiceno & Alpi, 2007).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Estrés laboral**

Para iniciar contextualizaremos el estrés laboral a partir de los principales modelos teóricos que se han planteado; una aproximación clásica nos describe el estrés laboral como desajuste; ya que se considera como “experiencia subjetiva de una persona producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella”, dichas consecuencias se conocen como tensión (strain); por su parte los estresores son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés (Peiró & Rodríguez, 2008).

Se han establecido diferentes clasificaciones de los estresores que han sido de gran ayuda para su análisis; de esta manera, autores como Patt y Barling (1988) los han clasificado en dimensiones tales como la frecuencia de ocurrencia, intensidad, duración y predictibilidad; y en categorías como agudos, crónicos, diarios y catastróficos o desastres. Por otra parte Peiró (1999) establece 8 categorías que corresponden al análisis del contenido de los estresores: en el primer grupo describe los estresores que se relacionan con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales; el segundo grupo se encuentra integrado por los estresores propios de la organización laboral; el tercer grupo corresponde a los contenidos del puesto (tarea); en el cuarto grupo se reúnen los estresores de rol; la quinta categoría corresponde a los estresores provenientes de las relaciones e interacciones sociales; el sexto grupo lo integran los estresores que influyen en el desarrollo laboral; la séptima categoría pertenece a las características de la organización; la octava y última categoría está conformada por la relación entre el trabajo y otras esferas de la vida, estos estresores interactúan constantemente influyendo de manera directa e indirecta en la aparición del estrés

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

en los diferentes contextos de las personas, afectando su adecuado funcionamiento (Peiró & Rodríguez, 2008).

Por otra parte Karasek (1979) nos brinda otro modelo teórico basado en la relación Demandas-Control, el cual se genera cuando hay un desajuste entre las demandas existentes ya sean ambientales (externas) o personales (personales) y el control con que una persona las enfrenta; esto es esencialmente lo que hace que una situación o condición sea causa de estrés. Congruente con lo anterior Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) hacen uso del término recurso que permite abarcar un contexto más amplio a diferencia del término control, permitiendo integrar al grupo y la organización (Peiró & Rodríguez, 2008).

Desde otra perspectiva el autor Warr (1987), plantea el modelo vitamínico en donde el concepto clave es el “ajuste”, de esta manera se establecen nueve tipos de estresores (falta de control, falta de oportunidad para el uso de habilidades, generación externa de metas, falta de variedad, incertidumbre ambiental, baja disponibilidad de dinero, falta de seguridad física, falta de contacto interpersonal y posición social poco valorada) que se organizan a su vez en dos grandes categorías: los similares a las vitaminas BC que significa baja cantidad de características producen estrés y grandes cantidades no tienen efectos negativos y los similares a las vitaminas AD en las que tanto la falta y el exceso producen efectos negativos (Peiró & Rodríguez, 2008).

Adicionalmente (Peiró, 1999b; 2000; Peiró y MartínezTur, 2008) han elaborado el modelo AMIGO (Análisis Multifacético para la Intervención y la Gestión Organizacional) cuyo fin es permitir la comprensión de las facetas, el funcionamiento y el cambio en las organizaciones y así lograr el análisis, la intervención y constante gestión en las empresas,

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

para ello dichas facetas se han clasificado en cinco bloques: 1. facetas estratégicas (presiones y oportunidades del ambiente) y facetas paradigmáticas (cultura, misión, visión); 2. Facetas duras “hard” (recursos económicos e infraestructura, estructura organizacional, tecnología, sistema de trabajo); 3. Facetas blandas “soft” (comunicación y clima, políticas y prácticas de dirección de recursos humanos, gestión organizacional y capital humano); 4. Facetas de integración (ajuste entre el capital humano y el sistema de trabajo de la organización, así como contrato psicológico que se establece); 5. Resultados organizacionales a corto y largo plazo (resultados para el supra-sistema: sociedad, para el sistema: organización, para los sub-sistemas: personas y grupos) que se deben dar en equilibrio para las partes (Peiró & Rodríguez, 2008).

El análisis de estas facetas permite una evaluación comprehensiva de los riesgos psicosociales (estresores) en una organización; este modelo es de gran importancia teniendo en cuenta los cambios que constantemente ocurren en el ambiente de las empresas y los fenómenos que surgen como consecuencia, afectando el bienestar tanto de las organizaciones como de sus trabajadores y el modelo permite considerar tanto los estresores a nivel laboral, como a nivel estratégico, y en la relación organización-ambiente. (Peiró, 2006) citado por (Peiró & Rodríguez, 2008)

Uno de los principales riesgos psicosociales en el área laboral es la presencia de estrés laboral crónico, en especial las investigaciones acerca de este tema han girado en torno al estudio en poblaciones del área de la salud y servicios en donde se desarrolla una respuesta al estrés convirtiéndose en el síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout, caracterizado por

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

ser una forma de acosos psicosocial en el trabajo, diferente al acoso psicológico o mobbing. (Gil-Monte, 2006) citado por (Quiceno & Alpi, 2007).

Por esta razón, el interés académico actual se centra en generar escenarios de investigación que contribuyan al análisis en profundidad del síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout; evaluando el fenómeno a partir de un modelo psicosocial que integre las diferentes áreas en las cuales se vincula la persona y establezca generalidades que puedan contribuir a su prevención, aparición y tratamiento en las diferentes áreas del mundo laboral (Gil-Monte, 2005).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Factores del estrés laboral**

Según Slipak (1996) citado de (Diaz Bonilla & Garcia Ferreira, 2004) los factores de estrés a los que está sometido un trabajador son los que corresponde a las condiciones físicas del trabajo, y a los factores individuales grupales y organizacionales específicos entre ellos podemos encontrar: la estructura de la compañía (falta de luz, alta o baja temperatura, aire contaminado), conflicto de roles, sobrecarga o falta de trabajo, falta de cooperación y toma de decisiones, falta de apoyo por parte de la dirección, falta de cohesión grupal, el apoyo inadecuado del grupo y los conflictos.

## **Consecuencias**

Consecuencias físicas:

Es importante tener en cuenta que las situaciones amenazantes no conllevan de manera inmediata respuestas de estrés, sino son frecuentes y duraderas, por lo tanto hay unas consecuencias fisiológicas como por ejemplo: aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, tensión muscular, incremento de los niveles de azúcar.

Consecuencias cognitivas:

Dificultad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para prestar atención, sentimiento por falta de control, desorientación, y olvidos frecuentes e hipersensibilidad a la crítica.

Consecuencias motoras:

En cuanto a estas consecuencias encontramos hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

accidentes, consumo de drogas (psicofármacos, café o alcohol), ingesta de alimentos en exceso o inapetencia, bostezos y trastornos del sueño.

Así mismo las organizaciones conllevan unas consecuencias que afectan la producción y los resultados en las compañías, por ejemplo los niveles altos de absentismo, rotación, fluctuación del personal o la disminución en la calidad, mayor número de incapacidades, accidentes e indemnizaciones.

Con relación a lo anterior, es importante recalcar no solo las consecuencias sino que también existen unos factores causantes del estrés laboral por ejemplo: entre las condiciones de trabajo se encuentra la sobrecarga cuantitativa de trabajo, sobrecarga cualitativa de trabajo, decisiones comunes, peligro físico, trabajo por turnos; en cuanto al papel desempeñado, se encuentra la ambigüedad de los papeles, sexismo o el hostigamiento sexual, por otro lado los factores interpersonales giran en torno a: inadecuados sistemas de trabajo y falta de apoyo social, rivalidades políticas o celos profesionales; por último también se encuentra la estructura orgánica en donde existe una supervisión inadecuada e imposibilidad de participar en la toma de decisiones.

### **Síndrome de quemarse por el trabajo - Burnout**

#### **Historia**

Dentro del contexto histórico del Síndrome de quemarse por el trabajo se sitúa su interés de estudio inicial, dentro de la psicología, en Estados Unidos durante los años 70, relacionando el síndrome con el estrés crónico y los riesgos psicosociales a los que están expuestas las personas en su lugar de trabajo. La primera definición que se planteo acerca de

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

este fenómeno fue realizada por Freudenberger (1974) quien lo puntualizo como: “fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energía o de recursos”, definición que fue extraída de un diccionario. (Gil-Monte, 2005).

De igual manera se plantea que este fenómeno no surge recientemente en el área laboral, por el contrario ha permanecido sin ser reconocido dentro de las organizaciones. De acuerdo a esto el desarrollo epidemiológico del SDT solo ha tenido mayor influencia a partir de los actuales cambios sociales, culturales, relacionales y laborales; lo que ha impulsado e intensificado las investigaciones, ya que su desarrollo no solo afecta a la persona que lo padece, sino también a sus contextos más cercanos, el éxito de las organizaciones y el compromiso del trabajador con sus labores y la organización; esto hace que se comiencen a regular y generen alertas sobre el fenómeno, con el fin de explorar sobre el SQT, como prevenirlo y afrontarlo. (Gil-Monte, 2005).

La expresión original del síndrome de quemarse por el trabajo, es anglosajona “burnout síndrome”, pero ha sido traducida a diferentes palabras del castellano lo que ha generado controversias con respecto a su significado y la forma adecuada de denominar este fenómeno, confundiéndose incluso con otras patologías como agotamiento, desgaste, depresión, estrés, fatiga entre otros. (Gil-Monte, 2005).

Con respecto a esto, la literatura ha organizado en tres grupos las denominaciones similares que han surgido con relación al termino burnout, encontrando de esta manera en un primer grupo aquellas palabras en castellano, que surgen del referente conceptual el termino anglosajón burnout; en este grupo según diferentes autores podemos encontrar términos como: síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997; Gil- Monte, 2002<sup>a</sup>; Gil-

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Monte, 2002c); síndrome de estar quemado en el trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), síndrome de quemarse en el trabajo (Guillen y Santamaría, 1999; Manassero et al., 2000), síndrome de estar quemado (Da Silva, Daniel y Pérez, 1999; Durán, Extremera y Rey, 2001; Flórez, 1994; López et al., 2000; Manzano y Ramos, 2000), síndrome del quemado (Chacón, Vecina, Barrón y De Pául, 1999; De la Fuente, De la Fuente y Trujillo, 1997; Fuertes, Martínez, Cantizano, Gándara y De la Cruz, 1997; López et al., 2000; Pera y Serra-Prat, 2002), estar quemado (Olmeda, García y Morante, 1998; Prieto, Robles, Salazar y Daniel, 2002; Quevedo Aguado et al., 1999), nivel de quemazón que presentan los sujetos de la muestra (Martín, Viñas, Pérez, Luque y Soler, 1997) citados por (Gil-Monte, 2005).

En un segundo grupo se encuentran las palabras que toman como base para su denominación el contenido semántico de la palabra o de la patología utilizando con el termino original denominaciones como: desgaste psicológico por el trabajo (García, Sáez y Llor, 2000), desgaste ocupacional (López, 1996), desgaste profesional (Arón y Milicic, 2000; Capilla, 2000; Da Silva et al., 1999; Livianos, De las Cuevas y Rojo, 1999; Mingote, 1998; Olivar, González y Martínez, 1999; Olmeda et al., 1998; Prieto et al., 2002; Segarra y Garrido, 2000), agotamiento profesional (Belloch, Renovell, Calabuig y Gómez, 2000; Díaz e Hidalgo, 1994; Montesdeoca, Rodríguez, Pau y Montesdeoca, 1997), y síndrome de cansancio emocional (García, Sobrido, García, Raña y Saleta, 1999) citados por (Gil-Monte, 2005).

El tercer grupo está conformado por las denominaciones que relacionan el síndrome de quemarse por el trabajo con el estrés laboral estableciendo términos como: estrés crónico laboral asistencial, (Manzano 2001) estrés laboral asistencial (Arranz, Torres, Cancio y

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Hernández, 1999; Carretero, Oliver, Toledo y Regueiro, 1998), estrés profesional (Aluja, 1997), o estrés laboral (Fuertes et al., 1997; García et al., 1999).

De acuerdo a las traducciones del término establecidas por estos autores y a partir de consideraciones psicosociales se recomienda hacer uso de la denominación “síndrome de quemarse por el trabajo”, teniendo en cuenta que la palabra síndrome permite comprender de mejor manera el fenómeno y su naturaleza, estableciendo los síntomas de la patología y permitiendo diagnosticar con mayor precisión. De igual manera al referirse el término exclusivamente a las palabras “por el trabajo”, se delimita y excluye al trabajador de desarrollar sentimientos de culpa por el síndrome que presenta, orientando la aparición de este exclusivamente al trabajo. (Gil-Monte, 2005)

Teniendo en cuenta lo descrito en el párrafo anterior, son amplios los referentes teóricos y los estudios enfocados en la investigación del burnout, que aunque no se ha generalizado en todo el área laboral, permiten un abordaje explicativo del síndrome. De acuerdo a esto según (Quiceno & Alpi, 2007) “se considera como síndrome, por la comunidad científica, la agrupación de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una patología”.

### **Definición del Síndrome de Burnout**

De igual manera autores como (Moreno y Peñacoba, 1999) citado por (Quiceno & Alpi, 2007) establecen la diferencia entre el estrés y el burnout, refiriendo que “el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto”, teniendo en cuenta esto el burnout es una de las formas en las que progresa el estrés laboral. Por otra parte otros autores como (Farber, 1983) citado por (Quiceno & Alpi, 2007) establece

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

que el burnout "se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto-concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

Según (Maslach y Pines, 1977) citado por (Gil-Monte, 2005) el síndrome de quemarse por el trabajo es un "síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto, y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio", de igual manera se define como una "pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo (Edelwich y Brodsky, 1980, p. 14) citado por (Gil-Monte, 2005).

Siguiendo esta misma corriente (Gil-Monte y Peiró, 1997) describen el concepto de burnout como: "una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales".

Teniendo en cuenta lo anterior es fundamental abordar conceptos como la calidad de vida laboral de la cual depende el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. A partir de una de las definiciones citada por el autor (Quiceno & Alpi, 2007), Cascio y Thacker (1994,p.19) "consideran que variables como la participación de los trabajadores, el enriquecimiento de los puestos de trabajo y la presencia de motivadores intrínsecos, el estilo de supervisión democrático, y la mejora de la seguridad en el trabajo mejoran la calidad de vida laboral". Dichas condiciones alteradas podrían propiciar la aparición de riesgos laborales

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

que pueden afectar a los trabajadores; de igual manera se presenta el estrés como otro de los factores relevantes que afecta a los trabajadores, como se establece en estadísticas citadas en el texto del diario El Mundo, en la sección de sociedad del 10 de Octubre del 2000: “uno de cada 10 trabajadores de los países industrializados sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio crónico, lo que ocasiona graves consecuencias económicas y sociales en el trabajo, según un nuevo informe de la Organización Internación del Trabajo (OIT).

De igual manera se vinculan problemas psicosomáticos relacionados con el estrés laboral crónico y el SDT, como cefaleas, alteraciones del sueño, alteraciones gastrointestinales y depresión. (Quiceno & Alpi, 2007).

Con respecto a la frecuencia de aparición del síndrome esta se relaciona con los cambios sociales y organizacionales, tales como el crecimiento del sector de servicios, la estructuración de sectores económicos, la necesidad de trabajar más tiempo, las exigencias laborales, cambios en leyes y estatutos, el desarrollo tecnológico, demanda de atención y una mayor implicación emocional en el trabajo; lo que aumenta la salud mental de los trabajadores. De igual forma otro elemento que ha contribuido al desarrollo del SQT es la actual demografía poblacional que obliga a los individuos a trasladarse de su lugar de origen, relacionarse con otras culturas y someterse a cambios de vida y esfuerzos para alcanzar un nivel económico óptimo; lo que conlleva a que el trabajador desarrolle el SQT. (Gil-Monte, 2005).

A raíz de los estudios planteados es frecuente encontrar investigaciones sobre el SQT centrados en profesionales de la salud y la educación ya que han sido los escenarios laborales con mayor riesgo para desarrollar el síndrome, pero esto no indica que únicamente se presente

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

en estas áreas; los estudios se han centrado allí debido al impacto social y relacional que tienen estos profesionales debido al mayor contacto con poblaciones, la carga laboral que poseen y los escenarios que frecuentan. De igual manera se han tomado como base de investigación teniendo en cuenta que el fenómeno podría convertirse en una “epidemia” por medio de procesos de aprendizaje o influencia social; esto hace que el interés radique en dichas áreas. Aun así se han realizado otros estudios que incluyen a ingenieros, vendedores, deportistas, entre otros. (Gil-Monte, 2005).

Dentro de las normas legales se ha ido construyendo una cultura que difunde la necesidad de identificar y prevenir los riesgos psicosociales tales como el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo; ya que actualmente no solo se consideran como riesgos las enfermedades o lesiones sufridas en el trabajo; como lo refiere el autor (Gil-Monte, 2005) al citar a Carbonero, 1995, “portavoces del colegio oficial de psicólogos (COP) hicieron ver a representantes del senado que de esta forma la definición no recogía el concepto de salud elaborado por la OMS en toda su amplitud, y para que el concepto de salud reflejase el elaborado por la OMS, era conveniente añadir el termino patologías al de enfermedades y lesiones, con lo que se podría dar cabida a los trastornos con una causalidad psicológica”.

### **Síntomas del Síndrome de Burnout**

De esta manera al indagar este fenómeno encontramos que uno de los principales síntomas es el agotamiento emocional, donde los trabajadores tienen sentimientos de no poder más de sí mismo en el plano afectivo, además se convierte en una respuesta de agotamiento de energía y recursos emocionales frente al contacto tanto con sus tareas laborales como con sus demás compañeros. Otro de los síntomas que indican una alta probabilidad de presentar el

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

síndrome es la despersonalización, donde se evidencian pensamientos negativos, se vuelven planos afectivamente y son vistos por los demás como faltos de humanización. Y por último la baja realización personal en el trabajo, donde los trabajadores tienden a evaluarse negativamente, lo que influye de manera negativa en la productividad laboral; así mismo no se sienten satisfechos frente a su desempeño laboral.

“El interés por este campo se acrecentó debido a tres factores que Perlman y Hartman (1982) señalan como fundamentales: la importancia cada vez mayor que los servicios humanos han ido adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad, la valoración y mayor exigencia de los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos o sanitarios, los conocimientos por parte de los investigadores, de los poderosos y perjudiciales efectos del estrés en las personas, así como los ambientes de los que participa el sujeto”. (Gallego Álvarez, Fernández Ríos. 1991) A partir de esto podemos evidenciar de la elevada demanda que las organizaciones deben prestar a la salud psicofísica de sus trabajadores, el que presenten altos niveles de estrés y el estar con tendencia a presentar este Síndrome afecta en gran medida la productividad y el desarrollo de una organización, y lo más importante tiene efectos perjudiciales sobre la calidad de vida de los trabajadores creando malos hábitos laborales, como realizar las actividades por cumplir pero al mismo tiempo tener sentimientos encontrados de negativismo, bajos estados emocionales generando ambientes laborales poco sanos.

Estar quemado indica como una situación (laboral, social, familiar) pasa los límites de un individuo disminuyendo sus estrategias de afrontamiento adquiridas de manera adaptativa; pasa a un estado de tensión y estrés generando un desacuerdo entre el empleado y su puesto

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

de trabajo. Muchos de los estudios sobre el síndrome de Burnout coinciden en que hay más probabilidad que se presente este fenómeno en profesionales que mantienen un contacto directo con el usuario; pero es preciso referenciar que todos los trabajadores están expuestos a perder energías frente a su trabajo y estar rodeado de sentimientos negativos y de insatisfacción laboral. (Gallego Álvarez, Fernández Ríos. 1991).

La teoría presenta variedad de síntomas que sirven de alerta a las organizaciones frente a la presencia del Síndrome de Burnout; dentro de estos se encuentran los psicósomáticos tales como: cefalea, fatiga crónica, desajustes en el ciclo del sueño, problemas gastrointestinales, dolores musculares, etc. Por otra parte están los síntomas conductuales, donde se sitúa el absentismo laboral, abuso de sustancias psicoactivas, adoptan conductas agresivas; también se encuentran los síntomas emocionales: afecto plano, irritabilidad, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar su actividad laboral. Dentro de los ambientes laborales se pueden constatar signos de Burnout en situaciones cuando las empresas no hacen ajustes correctos entre los deseos de los trabajadores y los objetivos de la misma organización; esto permite la aparición apatía al trabajo, desmotivación, percepciones negativas hacia sí mismo y hacia su entorno laboral. Para dar solución a estos panoramas es necesario realizar planes de acción en pro de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores ajustándose tanto a las necesidades de la organización como del trabajador. (Gallego Álvarez, Fernández Ríos. 1991).

### **¿Cómo diferenciar el Síndrome de Burnout de otros síndromes?**

Para hablar del síndrome de Burnout es necesario como primera medida diferenciar su concepción de otro tipo de fenómenos debido a que en ocasiones se logra confundir debido a

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

que es una respuesta que produce diferentes reacciones que se asocian con emociones, estados y principalmente con el estrés. Teniendo en cuenta lo anterior, es relevante diferenciar el estrés debido a que este produce efectos negativos y positivos en el sujeto mientras que el síndrome solo produce efectos negativos en la persona. La depresión es “un conjunto de emociones y cogniciones que tiene consecuencias sobre las relaciones interpersonales” de igual manera en el síndrome, sin embargo estas relaciones solo trascienden en el contexto laboral. La alienación “ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para desarrollar una tarea” y se diferencia del Burnout porque el sujeto así posea mucho o poco tiempo se le dificulta cumplir o desarrollar la labor asignada (Tonon, G. 2003).

Según Tonon, G. (2003) existe otro concepto que también se logra enredar con el Burnout; la ansiedad, se refiere a la persona que no ostenta las suficientes destrezas para manejar cualquier situación en la que se encuentra inmersa contrario al Burnout ya que por la gran exigencia de habilidades las personas se les dificulta manejar la situación.

Existen cuatro desencadenantes y potenciadores del síndrome de Burnout los cuales son importantes tener en cuenta debido a que son una señal de alarma en caso de que una persona vivencie o experimente este tipo de situaciones; primero es una enorme fuente de estrés en el ambiente físico de trabajo y en las funciones específicas del cargo del trabajador, como segunda segundo desencadenante está el estrés causado por el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional. El tercero se refiere a los estresores relacionados con las nuevas tecnologías que son necesarias en las actividades laborales cotidianas y por último la fuente extra organizacional que tienen gran influencia en las relaciones del sujeto, por ejemplo: familia-trabajo (Tonon, G. 2003).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen dos variables facilitadoras del síndrome de Burnout, una de ellas son las denominadas demográficas las que cuales hacen referencia al género, el cual puede asociarse con “los roles socialmente asignados a varones y mujeres en la sociedad y los sistemas de crianza”; la edad, la cual demuestra en investigaciones anteriores “una puntuación más alta en los profesionales jóvenes y más baja en los que han pasado los 40 años” el estado civil, esta no hace referencia a la situación de estar casado o soltero sino al “nivel de apoyo socioemocional que la familia brinda al profesional” y por último, “la antigüedad en el ejercicio profesional y la antigüedad en el puesto de trabajo” estas dos se asemejan a la variable edad debido a que a menos años de ejercicio y antigüedad puntúan más alto facilitando el Burnout (Tonon, G. 2003).

Por otro lado, la segunda variable facilitadora del Burnout es la de personalidad que hace referencia según Tonon, G. (2003) a las personas que poseen las siguientes características como: “mayor dedicación profesional, idealistas, susceptibles, comprensivos, sensibles, obsesivos, baja autoestima siendo estas más proclives al Burnout”.

Así mismo, en el síndrome de Burnout se distinguen “cuatro grupos de consecuencias” que son relevantes mencionar; una de ellas son las “consecuencias físicas y emocionales” las cuales se caracterizan por cefaleas y taquicardias constantes; otra resultado negativo en el sujeto que padece el síndrome, se agrupa dentro de lo interpersonal que hace referencia a las “dificultades en la vida social y familiar”; un tercer efecto del síndrome se concentra en la parte actitudinal del sujeto por lo que desarrolla actitudes pesimistas hacia las personas que le rodean, expresando su insatisfacción laboral y bajo nivel de compromiso. La última consecuencia hace referencia a los “comportamientos disfuncionales en el trabajo por ejemplo

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

el ausentismo, retardos, disminución en el rendimiento, productividad y la calidad de la labor a desempeñar; este último efecto negativo se agrupa en las consecuencias conductuales (Tonon, G. 2003).

Un concepto que es necesario tener en cuenta para la investigación del Burnout es la calidad de vida que según Tonon, G. (2003) hace referencia a la “promoción de la satisfacción de las necesidades individuales, contribuyendo a la estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico”. También Cummins, (1996) citado de Tonon, G. (2003), destaca siete dominios que han sido operacionalizados en la escala de comprensión de la calidad de vida; bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, seguridad, comunidad, bienestar emocional. (Cummins, (1996)) citado de Tonon, G. (2003).

Respecto a lo anterior, podemos observar que el Burnout contribuye a la disminución de la calidad de vida de la población, el término población es mencionado debido a que así se manifieste individualmente en cada uno de los sujetos que lo padecen, se encuentra afectando a la sociedad en su conjunto (Tonon, G. 2003).

### **Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Las consecuencias de padecer el este síndrome comúnmente son a nivel afectivo y emocional, lo cual se aplica de acuerdo a lo expuesto por Maslach en donde 12 de los 22 ítems de la escala hacen parte del factor emocional, donde encontramos los que se relacionan con pérdida de la autoestima, depresión, irritabilidad, agresividad. A nivel cognitivo un desequilibrio entre las expectativas laborales y la realidad que este vivenciando el sujeto; lo que le genera sentimientos de frustración y depresión, incidiendo directamente tanto a nivel

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

laboral como social y emocional. Otra de las dimensiones explicadas es el cinismo Maslach y Leiter (1996), el cual se evidencia a partir de la continua autocrítica del sujeto, la desconfianza, la desvalorización, y la apatía hacia el trabajo. (Martínez Pérez, A. 2010)

En la dimensión conductual encontramos como consecuencias; la despersonalización, pérdida de la actividad, abuso de consumo de sustancias, manifestaciones fisiológicas (cefalea, dolores musculares, náuseas, hipertensión, úlceras, disfunciones sexuales y problemas del sueño). Además a nivel social y en la organización presentan conductas de aislamiento y desprecio frente a las interacciones del medio laboral. En otros contextos las personas que presentan Burnout presentan insatisfacción con la pareja, y en el hogar acciones acompañadas de irritación, disgusto, tensión generando afectaciones en las relaciones a nivel interpersonal. (Martínez Pérez, A. 2010).

### **Las organizaciones y el Síndrome de Burnout**

Dentro de las organizaciones existen altos niveles de competitividad acompañado de inseguridad frente a los puestos de trabajo, así como las exigencias dentro del medio organizacional; esto seguido de aspectos personales del individuo que generan en este angustia, trastornos en su ritmo de alimentación, agotamiento emocional, alteraciones en su actividad física convirtiéndose en factores de riesgo que pueden influir notablemente en la salud de los trabajadores. (Apiquian Guitart, A. 2007).

Las investigaciones recientes y estudios relacionados se han centrado en analizar variables que intervienen directamente en el desarrollo del Síndrome de Burnout, las cuales son: ambiente laboral y características del puesto de trabajo donde a la empresa es a quien corresponde organizar y controlar las diferentes áreas de trabajo. También es tarea

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

fundamental de la organización capacitar al empleado, especificar funciones, horarios, tiempos de descanso y remuneración, evitando conflictos laborales más adelante. Se debe crear sentido de pertenencia en los empleados, de manera que se cambie la idea de ver la organización como un elemento de presión, debido a que esta es la mayor causa de estrés laboral; esto se presenta en organizaciones donde se manejan modelos autoritarios, además cuando no se facilitan espacios de sugerencias e intervención en decisiones creando una atmosfera tensa donde se los trabajadores se vuelven hostiles. Desde la perspectiva de expertos es indispensable forjar sentimiento de trabajo en equipo, esto con el fin de evitar la presencia del Síndrome. (Apiquian Guitart, A. 2007)

Al hablar de las organizaciones podemos referenciar espacios específicos que se pueden convertir en factores de riesgo y facilitadores del Síndrome; dentro de estos encontramos los turnos laborales y el horario de trabajo, donde se presentan causas biológicas y emocionales, es decir a partir de horarios extensos que se salen de la normatividad alterando ritmo cardiaco, el ciclo del sueño, la temperatura, entre otros. Es importante también referenciar la seguridad y estabilidad en el puesto, debido a que este es un factor que genera tensión en la mayoría de los trabajadores en especial a poblaciones específicas (jóvenes, mujeres y personas mayores de 45 años) y más en temporadas de crisis de empleo. Otro factor importante es la antigüedad profesional que tiene una influencia positiva con el Síndrome, debido a que entre más tiempo lleve el empleado en la organización (mayor a 10 años) menor la probabilidad que presente Burnout. Dentro de otros factores encontramos el progreso excesivo o escaso de la misma organización donde se presentan modificaciones extremas o por otra parte se sigue en ese confort lo que se convierte en fuentes de estar quemado y en tensión; esto resulta estresante para los trabajadores en la manera que se pueden ver afectados

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

de acuerdo al escenario en el que se presente y la manera como influya frente a sus objetivos tanto personales como laborales. (Apiquian Guitart, A. 2007).

Desde otro punto de vista la incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, produce cambios en las funciones de los empleados y en los puestos de trabajo lo que genera modificaciones en la estructura del trabajo, los procesos, las formas de control y organización. Las nuevas tecnologías traen consigo variedad de factores de riesgo y al mismo tiempo estresores, que intervienen en tanto en la actividad productiva como en el bienestar de los trabajadores de los cuales cabe mencionar la continua necesidad de capacitación, el temor a ser despedido, el incremento en procesos de control y evaluación del desempeño, ausencia de interacción psicosocial y cambios en las funciones de cada área de trabajo. A partir podemos referir otro factor influyente en el proceso organizacional, el cual es la estructura y clima organizacional donde escenarios como altos niveles jerárquicos, formalización de procesos aumentan la probabilidad de presencia del Síndrome de Burnout. (Apiquian Guitart, A. 2007).

En los procesos organizacionales hay infinidad de factores de riesgo, en el anterior párrafo mencionábamos algunos, ahora nos enfocaremos en los factores influyentes directamente en la tarea del trabajador, como lo son: la oportunidad del trabajador al tener control sobre sus actividades y sus procesos, lo que generara un proceso homeostático. Así mismo el marco laboral al hacer retroalimentación a las actividades laborales de los trabajadores, proporciona información clara acerca de la eficacia del desempeño, lo que tendrá un efecto positivo en los procesos emocionales de los individuos. Parte de las investigaciones confirman que empleados con estas características tienen mayores índices de satisfacción

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

frente a su trabajo, y menor índice de agotamiento emocional, frente a aquellos que ocupan puestos donde se le da ese valor agregado o la retroalimentación es mínima. (Apiquian Guitart, A. 2007).

Las relaciones interpersonales son parte esencial dentro de las organizaciones, por lo tanto aquellos ambientes laborales que proporcionan el contacto con las personas serán de más beneficio que aquellos que lo impiden o no le permiten; las relaciones interpersonales son catalogadas como positivas en ambientes laborales idóneos, también se relacionan con procesos de satisfacción laboral. Por otra parte encontramos las relaciones conflictivas las cuales se basan en la desconfianza, son destructivas, lo que proporciona elevados niveles de estrés dentro de las organizaciones. (Apiquian Guitart, A. 2007).

### **El síndrome de Burnout desde el enfoque sistémico**

El enfoque sistémico hace referencia a una aproximación multidisciplinar de variedad de problemas que se presentan en los escenarios del saber humano. Este objeto en común se denomina sistema y alrededor de él se despliegan diferentes formas del paradigma sistémico. El campo organizacional es un sistema que evoluciona a partir de la relación directa que mantiene con otros escenarios, como lo son el social, cultural, económico que influyen en los recursos humanos (trabajadores) de forma directa. Cuando se abarca una organización como un sistema que está compuesto por variedad de partes, puede generar resultados idóneos, debido a que se tiene en cuenta todos los campos de acción y la relación de unos con otros teniendo como resultado hallazgos importantes que serían la base de un plan de acción para el beneficio de las empresas. (Montoya, P., 2012).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

“Richard Menschel define al sistema como: "una red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo a un esquema integrado para lograr una mayor actividad de las empresas"” (Montoya, P. 2012). El autor nos da una base para definir a las empresas con un conjunto de procesos que se relacionan entre sí a partir de una estructura u organización; al llevarse este proceso de una forma ordenada se obtendrán beneficios productivos para la misma organización. (Montoya, P., 2012).

Los procesos organizacionales hacen parte de la Teoría de los Sistemas, la cual se conceptualiza como un enfoque multidisciplinario donde se establece que todo se relaciona, interviene y coexiste entre sí. El desarrollo Organizacional hace hincapié en el enfoque tradicional de gestión de talento de recursos humanos dentro de las empresas; este analiza los procesos humanos a la par con los procesos organizacionales, para lograr esto debe cumplir responsabilidades como apoyar el diseño, estructura y organización de procesos. (Montoya, P., 2012).

Desde el enfoque sistémico referimos que la organización es abierta tanto para su entorno como para los que la componen, de esta manera la interacción entre todas las partes afectan al sistema como un todo. También encontramos los sistemas administrativos, donde se menciona la importancia de una administración eficaz, de la cual depende el éxito y la evolución positiva de las empresas; la administración debe realizar un análisis de la situación, donde se estudia el origen de la problemática, trayectoria e información clara del sistema; para concluir la administración se define como un proceso que desarrolla actividades de planeación, ejecución, organización y control, esto con el fin de alcanzar las metas a nivel organizacional, por medio de recursos humanos. (Montoya, P., 2012).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

### **Modelos teóricos que explican el Síndrome de Burnout**

Existen modelos teóricos que contribuyen a la explicación del Síndrome de Burnout, dentro de ellos encontramos la teoría cognitiva, donde se sitúa el sujeto como un filtro de sus propias percepciones, y este modelo nos indica que las mismas situaciones no son las mismas estresantes para todos los individuos. Cuando hablamos de un profesional quemado, hablamos de que el estar en esta fase depende de la forma como entiende esta relación con los clientes o personas que están recibiendo el servicio; lo ideal sería que la persona fuera coherente entre la objetividad y su estado emocional, así mismo si se aleja de esta premisa generara un comportamiento distanciado que llevara al sujeto a enfrentarse a una realidad que puede contribuir al desgaste profesional. (Gallego Álvarez, Fernández Ríos. 1991).

Por otra parte la teoría social y de las organizaciones explica el escenario laboral como un sistema familiar en el que los trabajadores que prestan el servicio deben solucionar las situaciones que resulten problemáticas primer al interior del equipo de trabajo antes que realizar sus actividades laborales y más cuando esta está dirigida a prestar un servicio a otro sujeto. A partir de esto podemos referir que cada una de estas teorías tiene una aproximación al fenómeno del desgaste profesional, explicando posibles factores que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout. Otra de las teorías que explica este fenómeno es la teoría ecológica, donde se observa la relación de los ambientes donde el sujeto actúa de manera tanto directa como indirecta generando un desequilibrio entre normas y exigencias del medio laboral. (Gallego Álvarez, Fernández Ríos. 1991) .

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## Descripción de Factores Generales de Desgaste Ocupacional

### Agotamiento

El agotamiento es un componente del Burnout en el cual los trabajadores se sienten debilitados, sobre exigidos y vacíos en cuanto a recursos emocionales y físicos, careciendo de energía lo que les impide hacer frente al trabajo y sus dificultades. El origen del agotamiento principalmente es la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo (Maslach, 2009).

De acuerdo a lo anterior el agotamiento emocional es definido por Gil-Monte (2003) como “la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo”, añade además que se presenta agotamiento de energía o de los recursos emocionales como consecuencia del constante contacto con personas que deben atender en su trabajo.

Por su parte Maslach y Jackson (1981) describen que los trabajadores crean ideales y se esfuerzan para lograr sus metas pero al no alcanzarlas se genera una sensación de fracaso o existencia agotada que los lleva a un estado de frustración. A partir de esto definen la dimensión del agotamiento emocional como las “sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos y con los clientes”. Los trabajadores que con mayor frecuencia experimentan estas sensaciones son los expuestos a atender a otras personas debido al objeto de su actividad (Hernandez, Granada, & Carmona, 2011).

De igual manera puede definirse el agotamiento emocional según (Preciado, Aldrete, Oramas, & Santes, 2008) como un “desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

actividad”, es decir el agotamiento emocional es una respuesta que se presenta ante condiciones que superan los recursos y las respuestas de adaptación de un trabajador.

Según lo descrito por Lazarus y Folkman (1986) y Gil-Monte y Peiró (1997) dichos eventos o condiciones estresantes generan incertidumbre lo que desencadena emociones y moviliza las energías del organismo. Estos autores además describen los componentes principales del agotamiento emocional estableciendo en primer lugar los estímulos externos que se entienden como el medio ambiente en el cual encontramos los factores físicos, los recursos intrapersonales, las exigencias de la tarea y los recursos tecnológicos con los que cuenta el trabajador; el segundo componente son las variables moderadoras que corresponden a las condiciones de la sociedad y la cultura en la que se desarrolla el trabajador (normas, costumbres, situación económica) y el tercer componente es la vulnerabilidad del individuo y son aquellos aspectos subjetivos relacionados con las expectativas, valores, necesidades, recursos, habilidades que le permiten o no enfrentar las situaciones de estrés (Preciado, Aldrete, Oramas, & Santes, 2008).

Dentro de las consecuencias del agotamiento emocional en el trabajador, Preciado, Pando & Vázquez (2004) destacan la presencia de ansiedad, enfado, desconfianza, agresividad verbal o física, desaliento, miedo, enojo, aislamiento, enfermedades somáticas, actitudes negativas hacia compañeros o clientes, dificultades en la adaptación, incumplimiento, retardos, ausentismo o accidentes de trabajo, entre otras consecuencias que perjudican el bienestar individual y laboral (Preciado, Aldrete, Oramas, & Santes, 2008).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Despersonalización**

Dentro de la escala de desgaste ocupacional se define la despersonalización como las actitudes y comportamientos que van acompañados de irritabilidad, pensamientos negativos y repuestas frías ante las personas con las que esta interactuando; dependiendo del contexto laboral estas conductas se manifiestan a las personas (alumnos, clientes, usuarios, pacientes, etc.). A partir de esto se generan sentimientos negativos, de cinismo, hacia las personas que acompañan o acuden a su servicio; estos sujetos son calificados por demás profesionales como como deshumanizados y poco afectivos, carecen de autoestima y prefieren mantenerse aislados. (Littlewood Zimmerman, H. Alviter Rojas, L. Robles Acosta, C. 2013).

Esta dimensión se caracteriza por la falta de realización personal, reflejadas en las respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Se manifiesta en situaciones frecuentes donde los trabajadores se autoevalúan negativamente lo que afecta notoriamente las actividades o funciones dentro del cargo, además de influir en las relaciones interpersonales. (Littlewood Zimmerman, H. Alviter Rojas, L. Robles Acosta, C. 2013).

## **Insatisfacción del logro**

Según (Angel, 2006) “Es la tendencia a generar actitudes negativas acerca de sí mismo particularmente con respecto a la competencia profesional y el logro en el trabajo”. El trabajador se destaca por perder el interés propio y/o aislarse, además de la disminución en las introspecciones que el trabajador hace de sí mismo. “Esta dimensión se caracteriza por ideas y sentimientos sobre la sensación de que en el plano institucional y personal es imposible hacer cambio”.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

El resultado para que se reduzca la realización personal en el trabajo se puede relacionar con la pérdida de confianza en las funciones a desempeñar y la presencia negativa auto-concepto, así mismo, también se caracteriza por autoevaluar negativamente su desempeño laboral, sensación de incompetencia y carencia de logros y baja productividad en el contexto laboral (Díaz Bonilla & García Ferreira, 2004).

### **Variables Sociodemográficas**

Dentro de las variables que se evalúan dentro de las investigaciones las variables sociodemográficas:

- La edad sujeto, en relación con la experiencia laboral; esto nos indica que entre más años, las personas se van apropiando de sus funciones y actividades laborales con más seguridad, al mismo tiempo presentan menos tensión laboral.
- El sexo y condiciones de tipo familiar; de acuerdo a constructos de autores “según el estudio de Maslach y Jackson (1985) (34) las mujeres sobrellevan mejor que los hombres las situaciones conflictivas en el trabajo”. (Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). Por otra parte las variables de tipo familiar definen que el estado afectivo de los sujetos y el ser padres o madres genera herramientas para enfrentar de una manera adecuada situaciones conflictivas.

“Según el estado civil, las investigaciones revelan que las personas casadas presentan niveles más bajos de Burnout que las personas solteras (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001; Vredenburg, Carlozzi, y Stein, 1999)” (Acosta, H. 2004).

“De acuerdo a la edad, Marín y Paredes (2002) señalan que a mayor edad aumenta la autoeficacia profesional.” (Acosta, H. 2004).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

“Variable socio-laboral, la antigüedad en el trabajo, ha sido ligada al síndrome de Burnout; donde se ha podido establecer que a más años de antigüedad laboral, mayor serán los niveles de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997; Mc Deemott, 1984; Pines y Maslach, 1978cf. en Virloria, Paredes, y Paredes, 2003)” (Acosta, H. 2004).

### **Descripción de Sub-Factores para manifestaciones Psicosomáticos**

De acuerdo Gil-Monte (2006) citado por (Uribe, Garcia, Pichardo, & Retiz, 2008) las investigaciones acerca de variables psicosomáticas asociadas al desgaste ocupacional han dado como resultado la relación de muchos síntomas psicológicos, fisiológicos y conductuales que dificultan determinar específicamente cuales se asocian realmente con el desgaste ocupacional.

Según Boada, de Diego y, Agulló (2004) el agotamiento emocional, la no satisfacción y la no autorrealización se relacionan con trastornos de dolor (síntomas de debilitamiento, tensión, dolores cardiovasculares y generales, dolor precordial de origen cardiovascular, dolor de pecho, dolor de cabeza intenso y dolor de espalda); por otra parte estos mismos autores relacionaron la baja realización personal la insatisfacción y la despersonalización con trastornos de dolor (jaquecas, dolores en las manos) y con trastornos psiconeuroticos (dificultades respiratorias y asmáticas) y la falta de apoyo social fue relacionada con trastornos gastrointestinales (dolores estomacales, falta de apetito) ; por su parte Zurriaga, Bravo, Ripoll y Caballer (1998) establecieron relación entre el desgaste emocional y trastornos psiconeuroticos y del sueño (disfunciones respiratorias y del sueño) (Uribe, Garcia, Pichardo, & Retiz, 2008). De acuerdo a las investigaciones realizadas se manifiesta el nivel de relación que puede existir entre estados psicológicos, desgaste ocupacional y manifestaciones

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

psicosomáticas que pueden afectar a los empleados y que por el amplio número de afecciones es difícil determinarlos específicamente la cantidad de afecciones psicosomáticas que están presentes para que se generen síndromes como el Burnout.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Estrategia metodológica**

Como profesionales de la psicología y de acuerdo a las normas establecidas en la ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología; el presente estudio ha sido desarrollado teniendo en cuenta los principios generales establecidos en el artículo 2, manteniendo así la responsabilidad y confidencialidad de la información obtenida tanto de la empresa Sunshine Bouquet como de los 80 empleados evaluados que conforman el área administrativa, haciendo uso del consentimiento informado institucional e individual (Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente) los cuales permitieron brindar la información necesaria a los interesados, relacionada con los propósitos de la investigación, el uso de la información, y el proceso de evaluación; respetando de esta manera su integridad, protegiendo su bienestar y reconociendo la libertad de participación en la investigación.

En el proceso de evaluación se hizo un correcto uso del instrumento Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) siguiendo sus pautas de aplicación y calificación, respetando la dignidad y el bienestar de los participantes, manteniendo absoluta reserva de los datos e información de modo que no sea posible la identificación de las personas de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la ley 1090 y permitiendo su derecho de conocer los resultados, interpretaciones, conclusiones y recomendaciones; manteniendo siempre la seguridad de las pruebas evitando así el uso indebido del material de acuerdo al artículo 30. El uso del material psicotécnico mantuvo el cuidado necesario para la correcta presentación de resultados, diagnóstico e inferencias que se realizaron basadas en la aplicación de las pruebas, teniendo en cuenta que según el artículo 47 este proceso debe ser amplio profundo e integral.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Es así como los investigadores desde su profesión y los límites de su competencia llevaron a cabo el desarrollo de la presente investigación respetando en cada uno de los procesos los principios y normas de la ética profesional, haciendo uso de criterios de validez científica y utilidad social (campo organizacional) sustentada en el artículo 5 de la ley 1090. A su vez haciéndose responsables de los temas de estudio, la metodología utilizada, los instrumentos aplicados, el análisis de las conclusiones y los resultados, promoviendo su correcta utilización y divulgación como lo establece el artículo 49, de acuerdo a los estándares morales, legales y profesionales.

### **Tipo de investigación**

Luego de la revisión teórica en torno a los tipos de investigación, se puede enmarcar la presente dentro de diversas categorías, pero se ha escogido al final la que mejor la caracteriza. El enfoque de la Investigación es de tipo cuantitativo, debido a que en el presente estudio se recogieron datos estadísticos a partir de la aplicación del Instrumento EDO (Escala Desgaste Ocupacional) y de la definición de variables (sociodemográficas y propias de la investigación).

El presente estudio es descriptivo – correlacional y tiene como finalidad hacer relaciones o asociaciones entre las variables lo que nos permitirá determinar si los cambios en una o más variables están relacionados a los cambios en otras variables. Los Diseños de correlación analizan la dirección, el grado, la magnitud y la fuerza de las relaciones o asociaciones. Estudios correlacionales descriptivos describen variables y las relaciones que se dan de forma natural entre las mismas. (Valmi D. Sousa, M. Mendes, I. 2007). Nuestro estudio tiene como

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

objetivo correlacionar las variables con el fin de encontrar hallazgos importantes que permitan describir los factores psicosociales asociados al Burnout.

### **Población objeto de estudio**

La población objeto de estudio para la presente investigación, está integrada por el personal administrativo de la Comercializadora Internacional Sunshine Bouquet Ltda, finca Bouquetera, la cual está compuesta por 80 empleados, 45 son hombres y 35 mujeres entre los 21 y 55 años de edad con un promedio de edad de 32 años. Esta investigación resulta eficaz para brindar un mayor acompañamiento a este personal y una especie de sensibilización ante la oportunidad de ofrecer planes de acción según los resultados encontrados sobre el síndrome de Burnout, teniendo en cuenta que se realizó al 100% de la población.

Es importante manifestar que la muestra correspondió al 100% de la población objeto; teniendo así que esta muestra fue a conveniencia; esto debido al interés de la organización en el abordaje del fenómeno del Burnout y a la disponibilidad e intereses de los investigadores en obtener la mejor aproximación al fenómeno en esta población.

### **Instrumento de investigación**

#### **Edo escala de desgaste ocupacional (Burnout)**

La escala de desgaste ocupacional EDO es una escala psicométrica creada por Uribe, Prado Jesús Felipe (2010), validada y estandarizada para México por la Editorial Manual Moderno. Teniendo en cuenta que en México y Latinoamérica no existe un instrumento que hasta el momento evalúe el Síndrome de Burnout de acuerdo a las condiciones culturales y socio-económicas de esta población (Uribe, 2010).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

La Escala de Desgaste Ocupacional tiene como finalidad la investigación o el diagnóstico, esta dirigida al área de Salud Ocupacional específicamente para estrés y burnout. El grado de aculturación de la prueba es media alta, dirigida a sujetos normales con escolaridad. Maneja como método estadístico la teoría de la respuesta al ítem y análisis factorial exploratorio y confirmatorio; por su modelo conceptual es una prueba referida al criterio (Uribe, 2010).

Tiene como objetivo principal “evaluar a través de la aplicación de 130 reactivos el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral”; integrando tres factores generales de desgaste ocupacional: agotamiento, despersonalización y satisfacción (insatisfacción del logro); y siete sub-factores para manifestaciones psicósomáticas (trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neuróticos, dolor y percepción de ansiedad y depresión); su aplicación puede realizarse de manera individual o colectiva, con un tiempo de duración de 30 a 50 minutos aproximadamente (Uribe, 2010).

La escala permite además establecer el grado de Burnout por medio del modelo de Leiter en cuatro fases: sano, normal, en peligro y quemado (Gil-Monte, 2005). La confiabilidad del instrumento se reporta entre el 67% y 89% en los estudios que se realizaron previamente y son descritos en el manual de aplicación e interpretación (Uribe, Lopez, Perez, & Garcia, 2014).

Se hizo uso de este instrumento en la presente investigación ya que fue realizado en un país hispano y permite identificar no solo el nivel de Burnout en el que se encuentra el trabajador, además identifica los factores de desgaste ocupacional referentes al agotamiento, despersonalización e insatisfacción del logro que presentan los empleados, y las afecciones

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

psicosomáticas específicas relacionadas con la presencia del síndrome. Por otra parte el cuestionario que establece la prueba logra caracterizar a la población describiendo las principales variables sociodemográficas que posteriormente podrán ser correlacionadas con los factores de desgaste ocupacional, permitiendo así la obtención de datos suficientes para cumplir los objetivos planteados en la investigación. A diferencia de pruebas psicométricas como el cuestionario Malasch Burnout Inventory (MBI) que tan solo mide los 3 aspectos fundamentales del desgaste profesional cansancio emocional, despersonalización y realización personal evaluados en 22 ítems referentes a los sentimientos, actitudes de los profesionales en su trabajo y hacia los pacientes. De igual manera la prueba Burnout Measure solo cuenta con 21 ítems que miden las tres dimensiones básicas del burnout que los autores conceptualizaron agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental o el cuestionario breve de Burnout (CBB) realizada por Moreno & Oliver (1993) consta de 21 ítems acerca de los antecedentes del síndrome, los elementos del burnout y las consecuencias del burnout; entre otros cuestionarios que no permitían abordar el Síndrome de Burnout a profundidad y analizar las variables propuestas.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Métodos estadísticos**

Para el análisis estadístico de los resultados descritos en el siguiente apartado se utilizó el paquete estadístico SPSS y R Commander, los cuales serán abordados a continuación con el fin de facilitar la comprensión de sus alcances, codificación y procesamiento.

### **Paquete estadístico SPSS**

El paquete estadístico SPSS ES UN sistema de análisis estadístico y gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que permiten descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, entre otras funciones. Su aplicación fundamental está orientada al análisis multivariante de datos experimentales

### **Paquete estadístico R**

R es un software diseñado para el tratamiento de datos, cálculos y desarrollo de gráficos que permiten trabajar con facilidad con vectores y matrices además ofrece diferentes herramientas para el análisis de datos basado en un lenguaje propio. Este paquete ha sido desarrollado en AT&T Bell Laboratories; puede descargarse de manera gratuita a diferentes sistemas operativos como Windows, Linux y MacOS X, debido a que se presenta como un software libre donde los usuarios pueden ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el paquete, por lo tanto todas las personas contribuyen en su desarrollo. R fue diseñado por Robert Gentleman y Ross Ihaka, miembros del departamento de estadística de la Universidad de Auckland, en Nueva Zelanda ((Castillo, 2010) & (Febrero, Galeano, Gonzalez, & Pateiro, 2008)).

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

El paquete estadístico R Comnader permitió el análisis de la información por medio de los siguientes métodos utilizados:

### **Análisis factorial**

#### **Análisis de Componentes Principales o de Factores Comunes**

“El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para entrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto números de variables”. Dichos grupos homogéneos se forman a partir de variables que se correlacionan o se agrupan de alguna forma característica permitiendo reducir la dimensión de los datos para de esta manera simplificar la información de correlaciones y hacerla más fácilmente interpretable dando una mejor comprensión del fenómeno (de la Fuente, 2011).

Este modelo estadístico que representa relaciones entre un conjunto de variables observables denominadas criterios se explica por medio de variables no observables a los cuales se les denomina factores. El proceso para un análisis factorial consiste en establecer una ecuación de regresión por cada variable observable donde los regresores o factores son comunes para algunas variables (factores comunes) o para todo el conjunto de variables (factores generales) (Ferrando & Carrasco, 2010).

En áreas como la psicología y otras ciencias del comportamiento algunas variables no son posibles de medir lo que implica obtener medidas indirectas que se relacionen con los conceptos de interés por medio de ítems que evalúen la presencia de dichas variables; es allí donde juega un papel importante el análisis factorial permitiendo que a partir de diferentes factores se realice un análisis completo de una variable general, mostrando sus características principales para identificarla (Ferrando & Carrasco, 2010) .

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Análisis factorial de conglomerados**

Es una técnica estadística que tiene como objetivo agrupar las observaciones de forma que los datos sean muy homogéneos dentro de los grupos, es decir, posean una mínima varianza, con el fin de que los demás grupos sean lo más heterogéneos entre ellos (máxima varianza); con este análisis podemos obtener la clasificación de los datos multivariante para una mejor comprensión entre los mismos y la población a estudiar. “El análisis de conglomerados es una técnica descriptiva, ateórica y no inferencial”.

Por lo general, este “método estadístico se utiliza como una técnica exploratoria, descriptiva pero no explicativa”. Por otra parte, la solución depende totalmente de las variables utilizadas, la adición o destrucción de variables relevantes puede tener un impacto substancial sobre la solución resultante.

Los algoritmos de formación de conglomerados se agrupan en dos categorías:

“Algoritmos de partición: Método de dividir el conjunto de observaciones en K conglomerados, en donde K lo define inicialmente el usuario”.

“Algoritmos jerárquicos: Método que entrega una jerarquía de divisiones del conjunto de elementos conglomerados”. (Fernandez, 2011).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Procedimiento**

El proceso desarrollado durante la investigación se dividió en seis fases que se describen a continuación:

Primera Fase: en la primera fase se realizó la elección del tema de investigación a trabajar, siendo de gran interés y novedad el Síndrome de Burnout del cual se hizo una primera recopilación de información, que dio luz a la elección del enfoque que iba a tener la investigación y la población a trabajar, de esta manera a partir de la información obtenida se elige la empresa Sunshine Bouquet y su área administrativa con el fin de dar una mirada desde otro ámbito laboral y no el comúnmente trabajado (salud, docencia) en otras investigaciones.

Segunda Fase: durante la segunda fase se recopiló la información necesaria para soportar el marco teórico relacionado con el Síndrome de Burnout, riesgos psicosociales, estrés laboral y sub-temas asociados con el fin de soportar la investigación a nivel teórico y estadístico; de igual manera esta búsqueda de información permitió seleccionar el instrumento adecuado que se ajustara a las características propias de la población y los objetivos de la investigación, siendo este la escala de Desgaste Ocupacional (EDO) la que permite un amplio abordaje del tema y una evaluación a profundidad de la población.

Tercera Fase: en esta fase se realizó la recopilación de información acerca de la empresa Sunshine Bouquet, que permitió conocerla a nivel estructural y laboral identificando además sus intereses, aportes y expectativas referentes a la investigación; de igual manera se abordaron temas de salud ocupacional, características de los trabajadores y métodos operativos que fueron permitiendo el establecimiento de variables importantes a evaluar.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Para llevar a cabo lo descrito anteriormente se expuso ante los directivos de la empresa los fundamentos, objetivos, y el proceso para realizar la investigación, de esta manera se obtuvieron los permisos necesarios para el uso de información de la empresa y la aplicación del instrumento.

Cuarta Fase: en la cuarta fase se da paso a la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional, para ello se dio previo aviso al personal administrativo del día y hora de la aplicación, el día de la citación se reunió a los empleados en el aula múltiple de la empresa, los investigadores dieron la explicación e instrucciones necesarias tanto para el diligenciamiento del consentimiento informado como para la realización de la prueba; seguido de esto se brindó un espacio para aclarar las dudas y dar comienzo al diligenciamiento de la escala de manera individual en un tiempo aproximado de 45 minutos.

Quinta Fase: la aplicación de la escala dio paso a la construcción de la base de datos en la cual se registró la información de las 80 pruebas aplicadas teniendo en cuenta los factores y variables seleccionados previamente que permitirían el análisis descriptivo y correlacional de las características de la población de empleados del área administrativa. Para ello se realizó un análisis detallado de las frecuencias y puntajes tanto de los factores propios del desgaste ocupacional como de las variables sociodemográficas de los empleados, y el nivel de Síndrome de Burnout que presentaban según el modelo de Leiter lo que permitió ver rasgos descriptivos de la población estudiada.

Sexta Fase: Sexta Fase: Para realizar la descripción y correlación entre variables se utilizó el programa SPSS y el Software R Commander basado en la lectura integral de los datos lo que permitió realizar un análisis estadístico de los datos por medio del modelo aditivo

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

y el análisis de conglomerados. Esto obedeció a las características de las variables abordadas de naturaleza mixta y a las necesidades de correlacionar (asociar) las mismas para evidenciar con mayor claridad las características del fenómeno en la población abordada. A partir de esto se dio lugar al establecimiento de resultados y su respectivo análisis tanto estadístico como psicológico.

### **Proceso para analizar los datos**

Los datos se integraron por medio del paquete estadístico SPSS. Inicialmente se realizó un análisis univariado de la información de variables sociodemográficas (genero, edad, estado civil, escolaridad, hijos), laborales (puesto de trabajo, contacto con usuarios, número de trabajos, horas de trabajo al día, antigüedad, años de trabajo, tipo de contrato, personas a cargo) e individuales (actividades, fumar, alcohol, Horas libres, deporte) de los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet.

Posteriormente se estableció el Desgaste Ocupacional presente en los empleados a partir de la escala de Leiter establecida en el instrumento utilizado y la descripción de los factores tanto de desgaste ocupacional (agotamiento, despersonalización, insatisfacción del logro) como psicosomáticos (sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeurótico, dolor, ansiedad, depresión, psicosomático) que mide la prueba.

Por otra parte se hallaron los resultados a partir de análisis bivariado, donde se estableció la relación entre las variables sociodemográficas, laborales e individuales y los niveles de Desgaste Ocupacional evidenciados en la población objeto del presente estudio.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Finalmente se describieron los resultados desde la correlación entre variables tanto cualitativas como cuantitativas, a partir de la implementación de la herramienta del paquete estadístico R.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos, analizados por medio del paquete estadístico SPSS haciendo uso de los métodos de análisis univariado y bivariado.

### Resultados Variables Sociodemográficas

#### Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	45	56,3	56,3	56,3
	Femenino	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 1: Género de los empleados

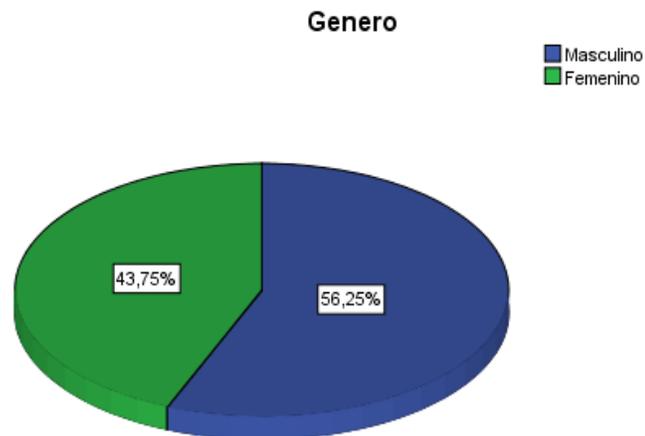


Figura 1: Género de los empleados

FREQUENCIES VARIABLES=Sexo/PIECHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

La tabla 1: Género y la Figura 1: Género, ilustran que el área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet está conformada por 80 empleados, de los cuales 45 son hombres que corresponden al 56,25% de la población y 35 mujeres que corresponden al 43,8% de la población.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Edad**

**Estadísticos**

Edad

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		31,66
Mediana		30,00
Moda		32
Desviación estándar		7,713
Varianza		59,492
Rango		34
Mínimo		21
Máximo		55
Suma		2533

Tabla 2: Edad de los empleados

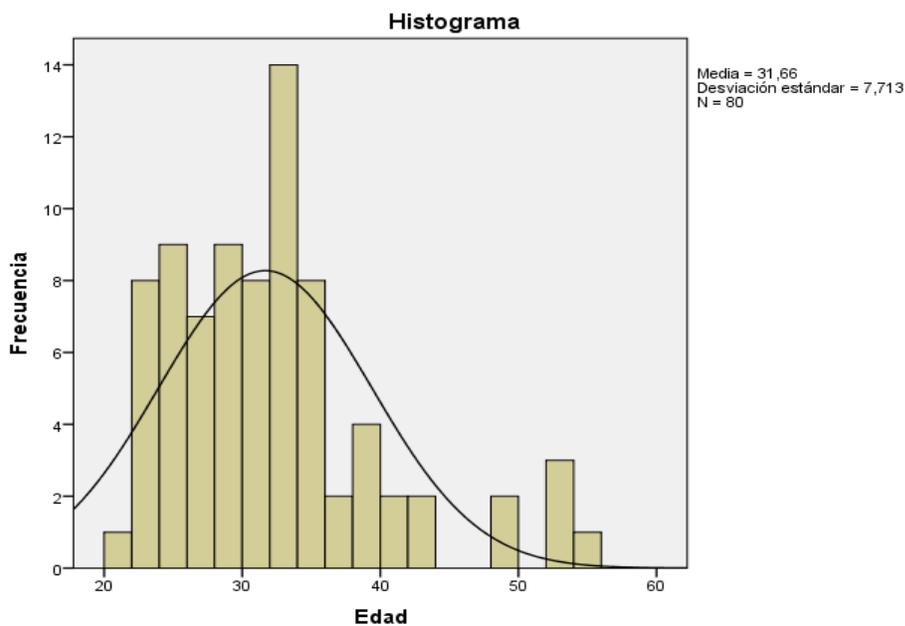


Figura 2: Edad de los empleados

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos2.FREQUENCIES
VARIABLES=Edad/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN
MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.
    
```

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

De acuerdo a la Tabla 2 y la Figura 2 los empleados de la empresa Sunshine Bouquet tienen un rango de edad entre los 21 y los 55 años, con un promedio de 31,66 años de edad.

**Estado Civil**

Estado Civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con pareja	53	66,3	66,3	66,3
	Sin pareja	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 3: Estado Civil de los empleados

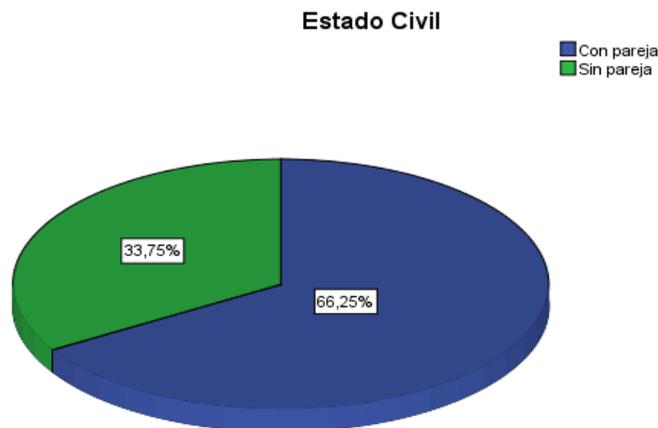


Figura 3: Estado Civil de los empleados

FREQUENCIES VARIABLES=Estado Civil/PIECHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

En relación al estado civil, se encontró que la mayoría de empleados tiene pareja lo que equivale a 53 personas es decir el 66.25%; por su parte 27 empleados no tiene pareja lo que corresponde al 33.75% de la población.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Escolaridad**

		Escolaridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	6	7,5	7,5	7,5
	Bachillerato	33	41,3	41,3	48,8
	Universidad	33	41,3	41,3	90,0
	Posgrado	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 4: Nivel de Escolaridad de los empleados

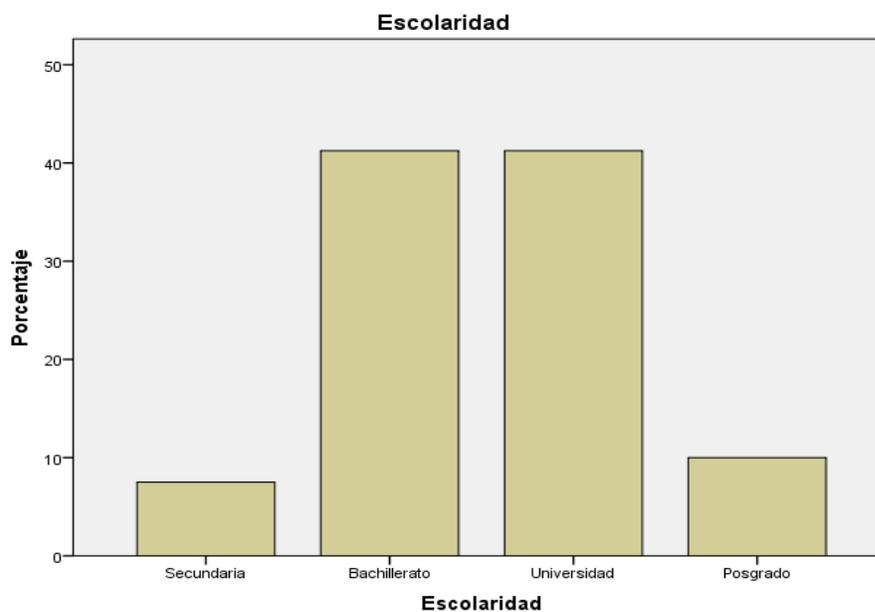


Figura 4: Nivel de Escolaridad de los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Escolaridad/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a la información suministrada la mayoría de empleados del área administrativa de Sunshine Bouquet tiene un nivel escolar entre bachillerato y universidad con un porcentaje de 41,33 cada uno equivalente a 33 personas por nivel; seguido del nivel

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

posgrado con 8 personas que corresponden al 10,0% y secundaria con 6 personas equivalentes al 7.5%.

**Hijos**

		Hijos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	41	51,2	51,2	51,2
	No	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 5: Hijos de los empleados

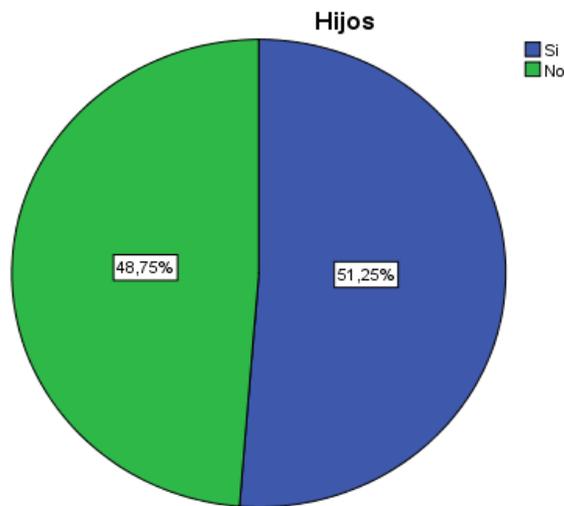


Figura 5: Hijos de los empleados

```
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos2.FREQUENCIES VARIABLES=Hijos/PIECHART
PERCENT/ORDER=ANALYSIS.
```

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Estadísticos**  
Número de Hijos

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		,94
Mediana		1,00
Moda		0
Desviación estándar		1,162
Varianza		1,350
Rango		6
Mínimo		0
Máximo		6
Suma		75

Tabla 6: Número de hijos que tienen los empleados

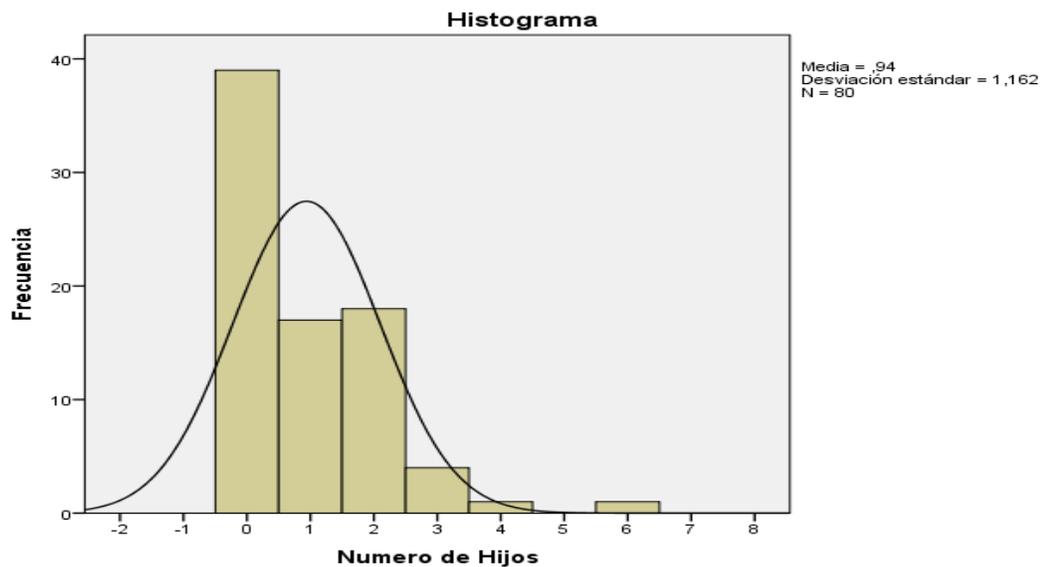


Figura 6: Número de hijos que tienen los empleados

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.FREQUENCIES VARIABLES=Hijos
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.
    
```

A partir de la información de las Tablas 5 y 6 y las Figuras 5 y 6 se infiere que 41 empleados de la investigación que corresponden al 51,25% tienen hijos y 39 empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

equivalentes al 48,75% restante no tiene hijos. En cuanto a la cantidad de hijos se establece que el máximo es de 6 hijos en un empleado y el mínimo es de 0 hijos.

**Resultados Variables Laborales**

**Puesto de Trabajo**

		Tipo de Puesto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Operativo	17	21,3	21,3	21,3
	Medio	43	53,8	53,8	75,0
	Ejecutivo	18	22,5	22,5	97,5
	Otro	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla7: Tipo de Puesto que ocupan los empleados

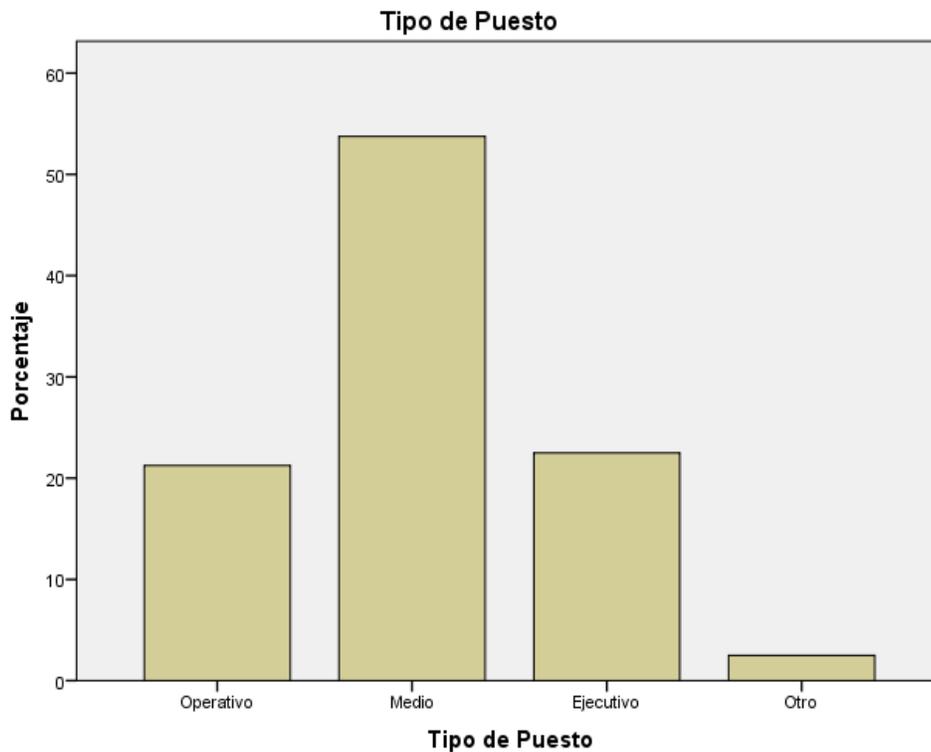


Figura 7: Tipo de Puesto que ocupan los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

FRECUENCIAS VARIABLES=Puesto/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

La Tabla 7 y la Figura 7, muestran que de los 80 empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet la mayoría con 43 empleados ocupa un puesto medio lo que equivale al 53,8% de la población, seguido del puesto ejecutivo con 18 empleados y un porcentaje de 22,5%; el puesto operativo lo ocupan 17 empleados que corresponden al 21,3% y 2 personas que ocupan otro tipo de puesto diferente a los establecidos que equivale al 2,5% del total de la población evaluada.

**Contacto con Usuarios**

Contacto con Usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Directo	72	90,0	90,0	90,0
	Indirecto	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 8: Contacto que los empleados tienen con los usuarios



Figura 8: Contacto que los empleados tienen con los usuarios

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

FRECUENCIES VARIABLES=Usuarios/PIECHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

Los resultados obtenidos en relación al contacto con usuarios muestran que los empleados del área administrativa en su mayoría mantienen un contacto directo con los usuarios siendo el porcentaje representativo de 90.0% equivalente a 72 empleados; a diferencia de los que tienen un contacto indirecto con los usuarios que representan tan solo el 10,0% correspondiente a 8 empleados.

## Número de Trabajos

Estadísticos		
Número de Trabajos		
N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		1,08
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,382
Varianza		,146
Rango		3
Mínimo		1
Máximo		4
Suma		86

Tabla 9: Número de Trabajos que tienen los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

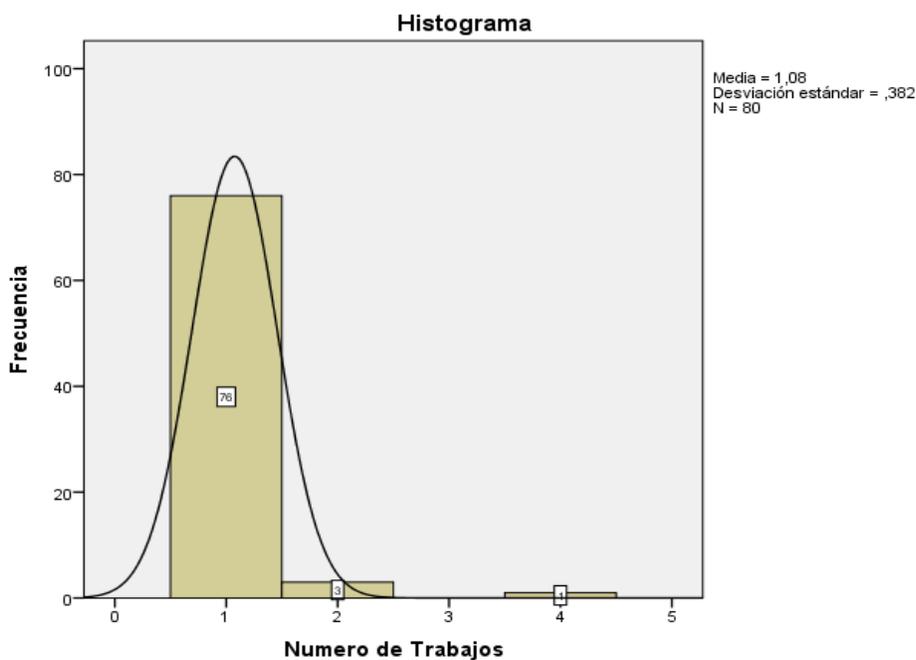


Figura 9: Número de Trabajos que tienen los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Trabajos/NTILES=4/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE  
MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a la información suministrada por la Tabla 9 y la Figura 9 se establece que el mayor número de empleados que corresponde a 76 tienen un único trabajo, hay 3 personas que tienen dos trabajos y una persona que describe tener cuatro tipos de trabajo diferentes, este último dato puede dar a entender que la persona no comprendió la pregunta establecida ya que por los horarios establecidos por la empresa Sunshine Bouquet es poco probable tener más de dos trabajos.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Horas de Trabajo al Día**

**Estadísticos**  
Horas de Trabajo al Día

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		9,06
Mediana		9,00
Moda		8
Desviación estándar		1,478
Varianza		2,186
Rango		7
Mínimo		8
Máximo		15
Suma		725

Tabla 10: Número de Horas que trabajan los empleados al día

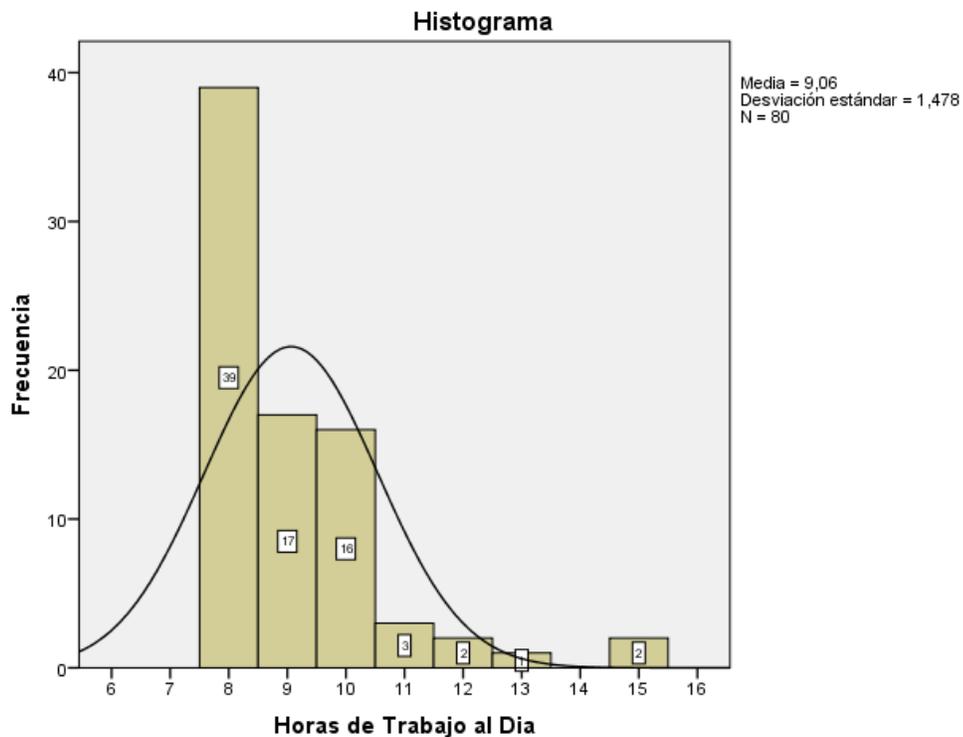


Figura 10: Número de horas que trabajan los empleados al día

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

FRECUENCIES VARIABLES=Horas/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
 MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.

Con respecto a las horas que trabajan al día los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet se encontró que el máximo de horas laboradas es de 15 para 2 empleados, y el mínimo de horas trabajadas es de 8 para 39 empleados. El promedio de horas de trabajo al día para las personas evaluadas es de 9,06 horas.

## Antigüedad

		Antigüedad en la empresa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	12	15,0	15,0	15,0
	De 1 año a 3 años	33	41,3	41,3	56,3
	De 4 años a 6 años	15	18,8	18,8	75,0
	De 7 años en adelante	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 11: Años de antigüedad en el trabajo de los empleados

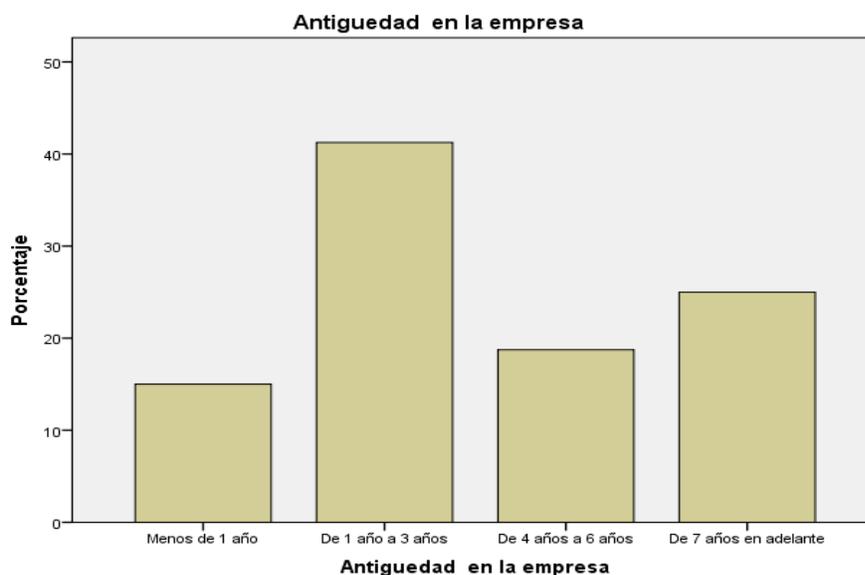


Figura 11: Años de antigüedad en el trabajo de los empleados

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

FRECUENCIES VARIABLES=Antigüedad/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

En relación al tiempo de antigüedad que llevan los empleados en la empresa Sunshine Bouquet los resultados muestran que el porcentaje más alto es de 41.3% que corresponde a 33 empleados que llevan de 1 a 3 años, seguido de 20 empleados equivalentes al 25,0% que llevan de 7 años en adelante, 15 empleados que corresponden al 18,8% tienen de 4 a 6 años de antigüedad y 12 empleados equivalentes al 15,0% restante llevan menos de un año en la empresa.

## Años de Trabajo

Estadísticos		
Años de Trabajo en la vida		
N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		12,51
Mediana		10,00
Moda		9
Desviación estándar		8,490
Varianza		72,076
Rango		35
Mínimo		1
Máximo		36
Suma		1001

Tabla 12: Años de Trabajo de los empleados durante su vida

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

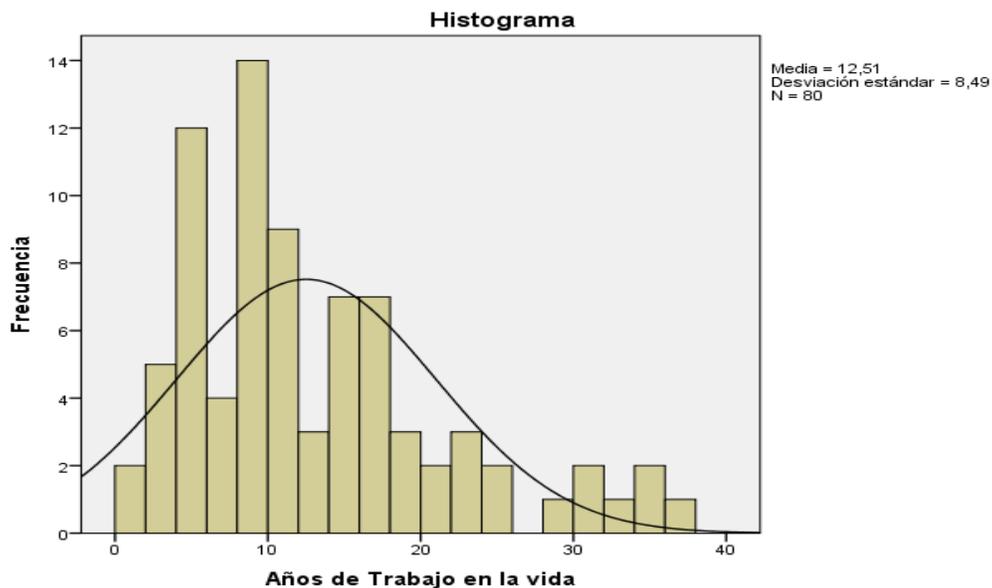


Figura 12: Años de Trabajo de los empleados durante su vida

FRECUENCIAS VARIABLES=Añostrabajo/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.

Con la información de la Tabla 12 y la Figura 12 se infiere que el número máximo de años trabajados por los empleados es de 36 años y el mínimo es de 1 año. En promedio los empleados han trabajado 12.5 años durante toda su vida.

**Tipo de Contrato**

		Tipo de Contrato			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Obra determinada	3	3,8	3,8	3,8
	Tiempo determinado	14	17,5	17,5	21,3
	Tiempo indefinido	63	78,8	78,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 13: Tipo de Contrato que tienen los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

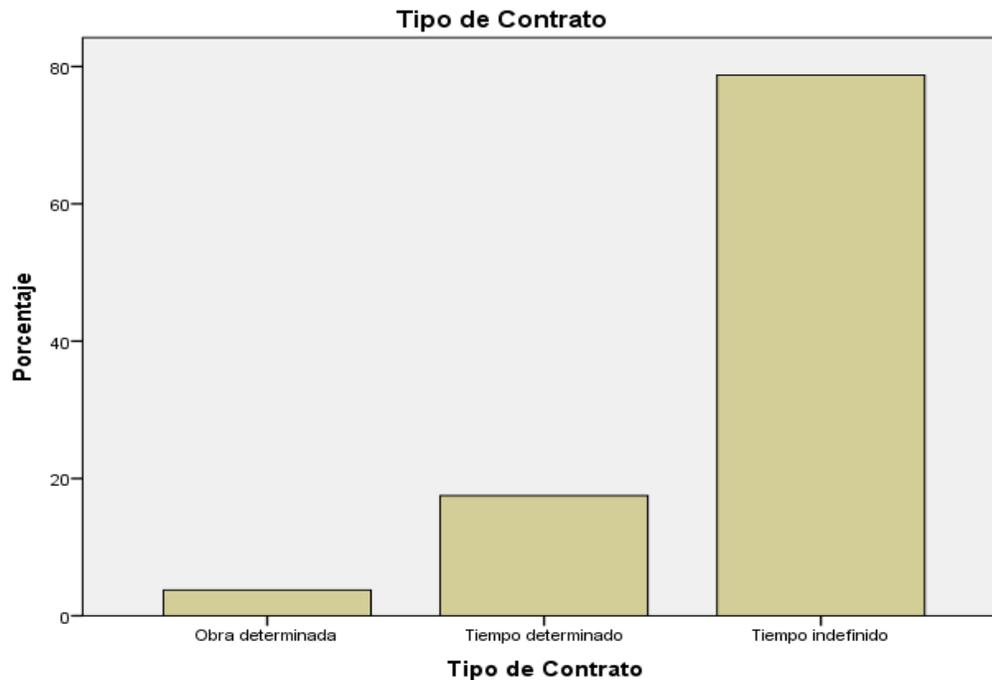


Figura 13: Tipo de Contrato que tienen los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Contrato/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

Con respecto al tipo de contrato se observa que 63 empleados que representan el 78,8% de la población tienen un contrato a tiempo indefinido, 14 empleados que corresponden al 17,5% tienen contrato a tiempo determinado, y solo 3 empleados siendo el 3,8% tienen tipo de contrato por obra determinada.

**Personas a Cargo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	33	41,3	41,3	41,3
	No	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 14: Personas a Cargo que tiene los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

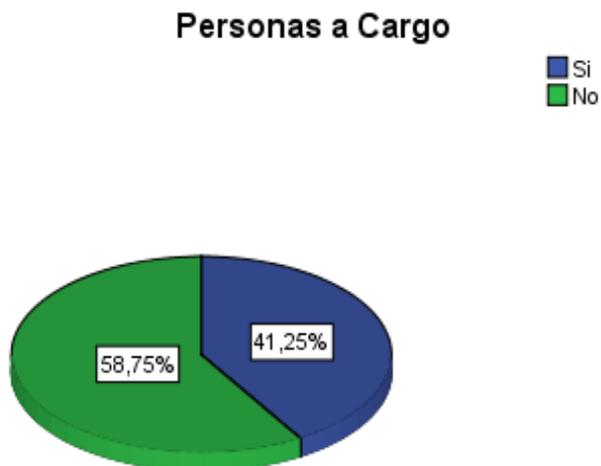


Figura 14: Personas a Cargo que tienen los empleados

DATASET ACTIVATE Conjunto\_de\_datos1.FREQUENCIES VARIABLES=Personas/PIECHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

**Estadísticos**

Personas a Cargo

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		11,24
Mediana		,00
Moda		0
Desviación estándar		58,909
Varianza		3470,234
Rango		400
Mínimo		0
Máximo		400
Suma		899
Percentiles	25	,00
	50	,00
	75	2,00

Tabla 15: Número de Personas a Cargo que tienen los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

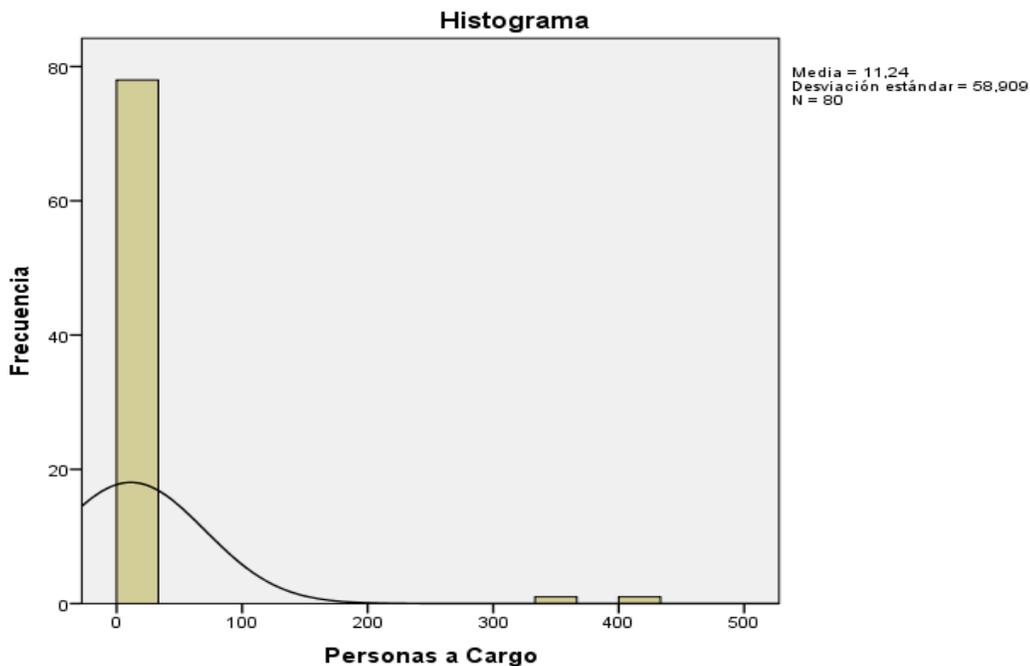


Figura 15: Número de Personas a Cargo que tienen los empleados

```
FRECUENCIES VARIABLES=Personas/NTILES=4/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE  
MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.
```

Los datos de la Tabla 14 y Figura 14 ilustran que el 41,3% equivalente a 33 empleados si tienen personas a cargo en su trabajo, mientras que el 58,8% equivalente a 47 empleados no tienen personas a su cargo. De igual manera la información de la Tabla 15 y la Figura 15 muestra que el mínimo número de empleados a cargo es de 0 y el máximo número es de 400 personas a cargo, con un promedio de 11,24.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultados Variables Individuales**

**Actividades**

Estadísticos		
Número de Actividades al día		
N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		2,04
Mediana		2,00
Moda		2
Desviación estándar		,920
Varianza		,847
Rango		3
Mínimo		1
Máximo		4
Suma		163

Tabla 16: Número de Actividades que realizan los empleados al día

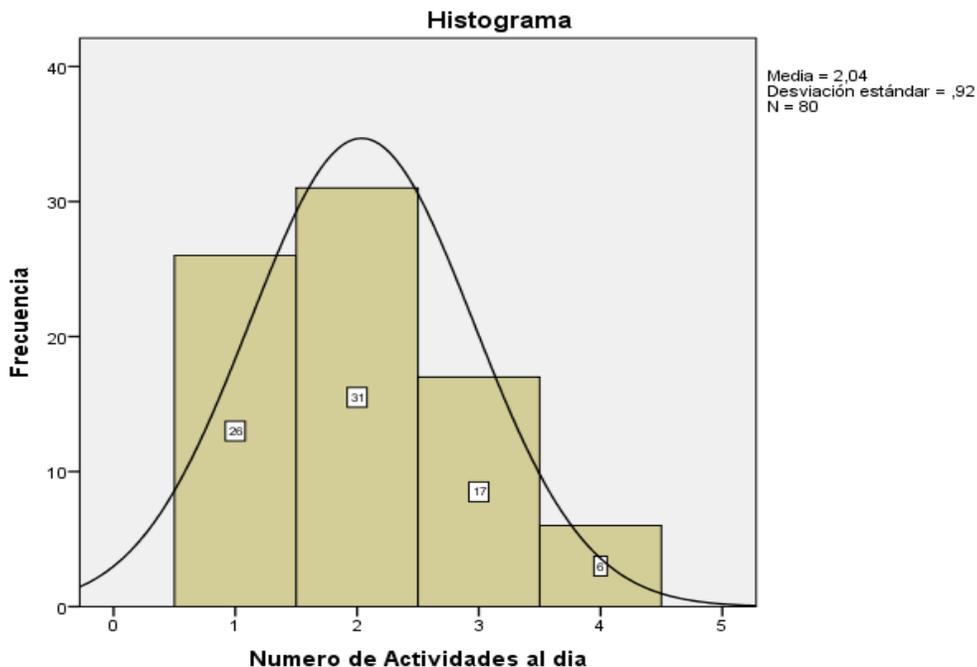


Figura 16: Número de Actividades que realizan los empleados al día

FRECUENCIAS VARIABLES=Actividades/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Con relación al número de actividades que los empleados consideran tener al día se encontró que el máximo de actividades es de 4 con 6 empleados y el mínimo es de 1 actividad con 26 empleados; por otra parte la mayoría equivalente a 31 empleados realizan dos actividades al día y los 17 empleados restantes realizan 3 actividades durante el día. El promedio de actividades realizadas al día para los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet es de 2,04.

**Fumar**

		Fumar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	11,3	11,3	11,3
	No	71	88,8	88,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 17: Consumo de Cigarrillo en los empleados

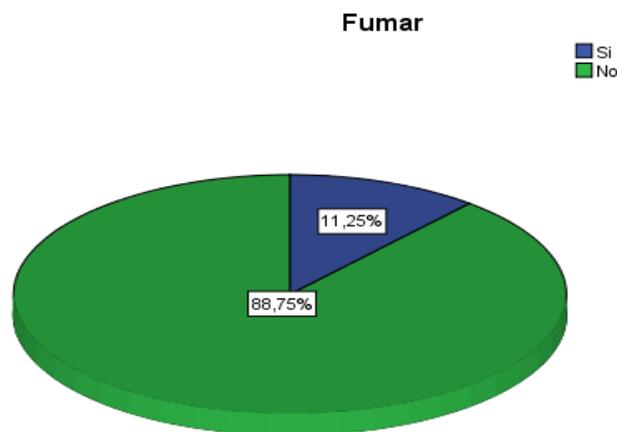


Figura 17: Consumo de Cigarrillo en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Fumar/PIECHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

**FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.**

De los 80 empleados a los que se les aplico la prueba, solo 9 afirmaron que fuman lo que representa un 11,3% de la población, mientras que 71 personas refieren no fumar correspondiendo al 88,8% del total de la población. Lo anterior muestra que fumar no es un hábito común en los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet.

**Alcohol**

Consumo Bebidas Alcohólicas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	33,8	33,8	33,8
	1 al año	9	11,3	11,3	45,0
	2 al año	17	21,3	21,3	66,3
	1 mes	24	30,0	30,0	96,3
	Semanal	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 18: Consumo de bebidas alcohólicas en los empleados

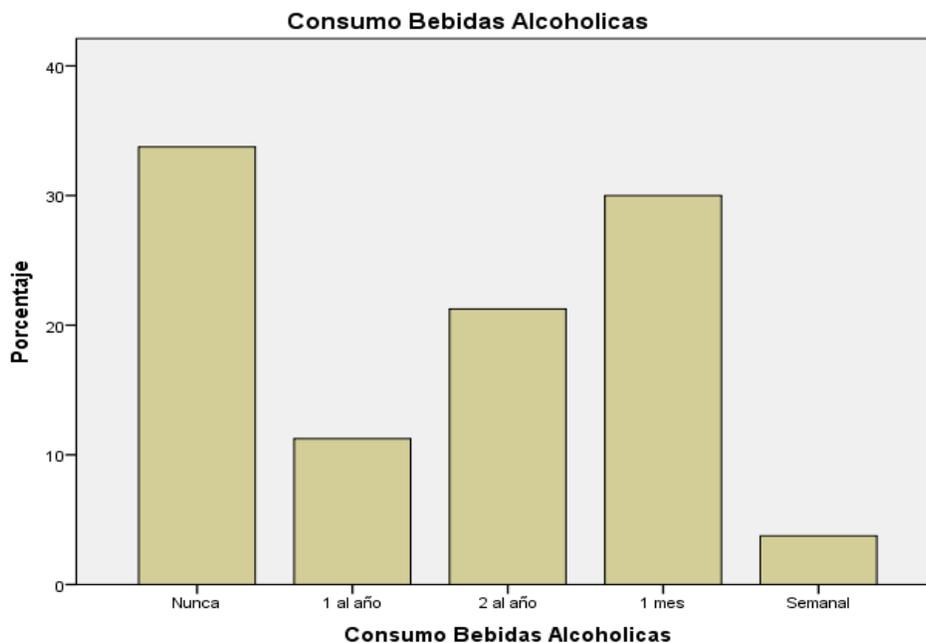


Figura 18: Consumo de bebidas alcohólicas en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

FRECUENCIAS VARIABLES=Alcohol/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

Con respecto a la frecuencia con que los empleados ingieren bebidas alcohólicas, se observa que la mayoría de los empleados que corresponde al 33,8% con 27 personas nunca ingieren alcohol, seguido de 24 personas con un porcentaje de 30,3% que ingieren alcohol una vez al mes, 17 personas que equivalen al 21,3% lo ingieren 2 veces al año, 9 personas que corresponden al 11,3 toman alcohol una vez al año y 3 personas con el porcentaje menor de 3,8 ingieren semanalmente alcohol.

**Horas Libres a la Semana**

**Estadísticos**

Horas Libres en la Semana

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		23,93
Mediana		24,00
Moda		24
Desviación estándar		15,997
Varianza		255,918
Rango		103
Mínimo		2
Máximo		105
Suma		1914

Tabla 19: Número de Horas Libres que tienen los empleados a la semana

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

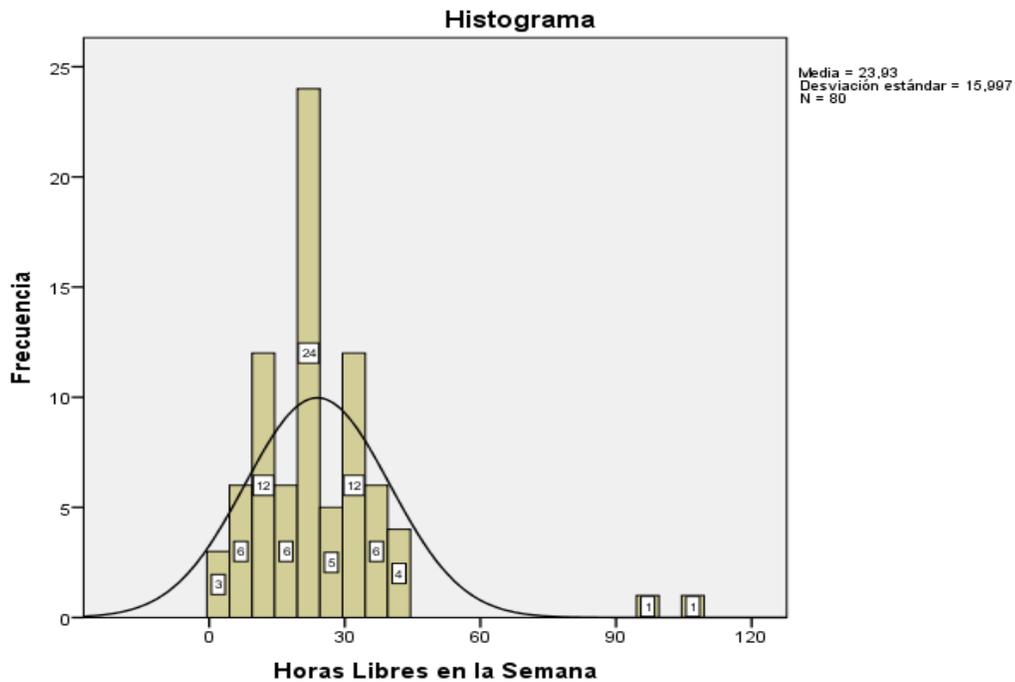


Figura 19: Número de Horas Libres que tienen los empleados a la semana

FRECUENCIAS VARIABLES=Horaslibres/STATISTICS=STDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM NORMAL/ORDER=ANALYSIS.

Los datos acerca de las horas libres a la semana que tienen los empleados muestran que el máximo es de 105 horas libres según refiere 1 persona y el mínimo de dos horas libres a la semana para 1 persona. El promedio de horas libres para los trabajadores es de 23,93.

**Deporte**

Actividad Física				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Si	43	53,8	53,8
	No	37	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Tabla 20: Practica de Actividad Física en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

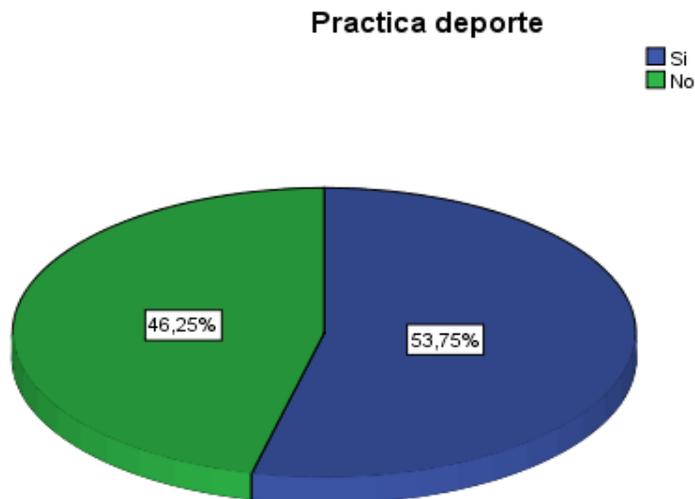


Figura 20: Practica de Actividad Física en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Deporte/PIECHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

La tabla 20 y grafica 20 muestra que 43 empleados que corresponden al 53,8% de la población total refieren que si practican algún deporte o ejercicio físico, mientras que 37 empleados que representan el 46,3% de la población manifiestan que no realizan ninguna actividad física.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultados Desgaste Ocupacional- Modelo de Leiter**

		<b>Desgaste Ocupacional</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	22	27,5	27,5	27,5
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	10	12,5	12,5	40,0
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	38	47,5	47,5	87,5
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 21: Nivel de Desgaste Ocupacional. S. Burnout en los empleados.

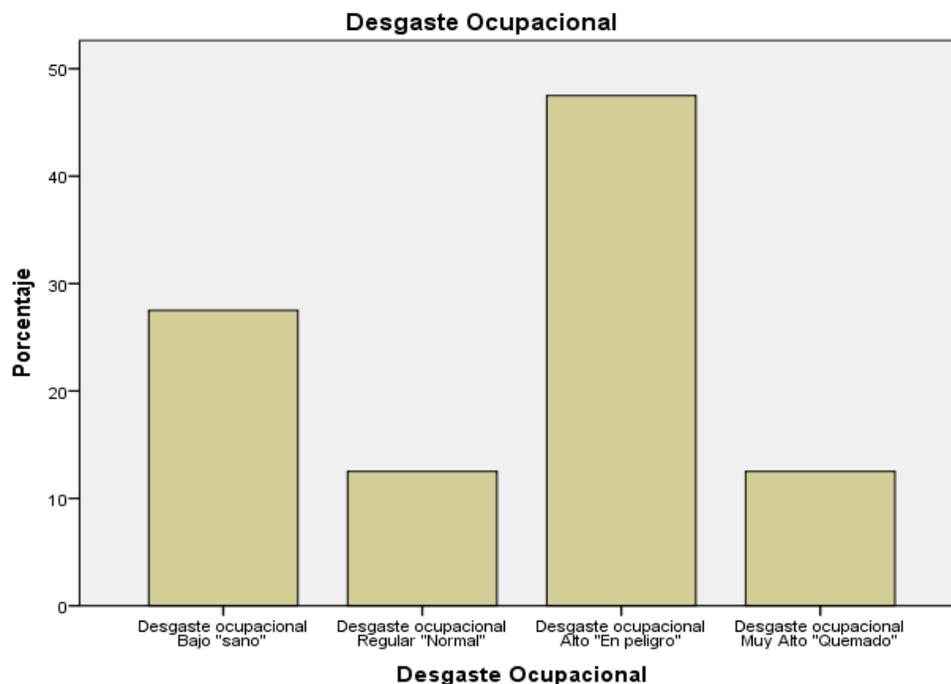


Figura 21: Nivel de Desgaste Ocupacional. S. Burnout en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=FaseEDO/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

**FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.**

De acuerdo al nivel de Desgaste Ocupacional se infiere que 10 empleados que corresponden al 12,5% se encuentran en Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado”; 38 empleados que representan el porcentaje más alto (47,5% ) de la población se encuentra en Desgaste Ocupacional Alto “En peligro”; otros 10 empleados equivalentes al 12,5% se encuentran en Desgaste Ocupacional Regular “Normal” y 22 empleados que corresponden al 27,5% se encuentran en Desgaste Ocupacional Bajo “Sano”.

**Resultados Factores de Desgaste Ocupacional**

**Agotamiento**

Estadísticos		
Nivel agotamiento		
N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		50,30
Mediana		50,00
Moda		53
Desviación estándar		10,247
Varianza		104,997
Rango		68
Mínimo		32
Máximo		100
Suma		4024

Tabla 22: Nivel de Agotamiento en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Agotamiento/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

		Nivel agotamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	11,3	11,3	11,3
	Abajo término medio	30	37,5	37,5	48,8
	Término medio	8	10,0	10,0	58,8
	Arriba término medio	22	27,5	27,5	86,3
	Alto	8	10,0	10,0	96,3
	Muy alto	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 23: Nivel de Agotamiento en los empleados

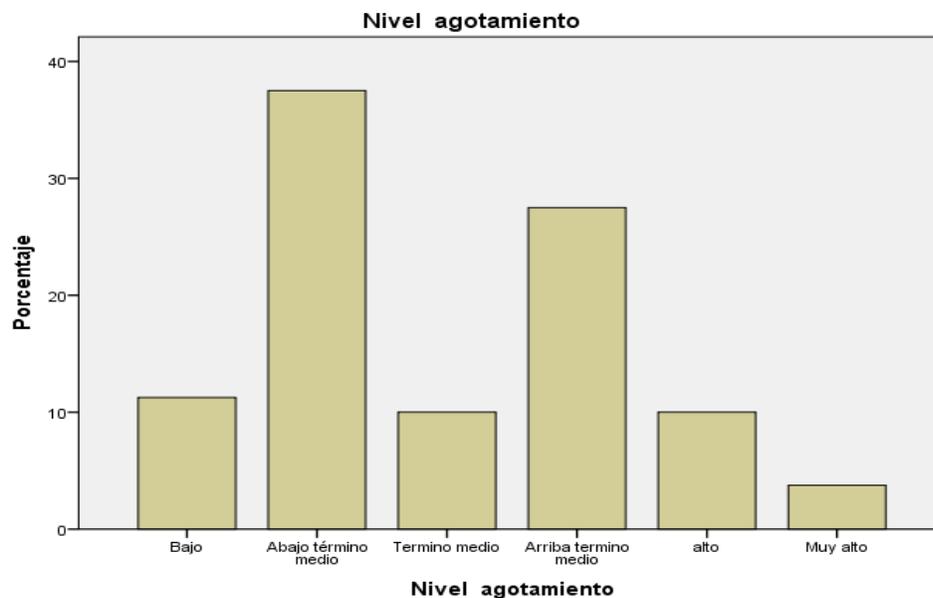


Figura 22: Nivel de Agotamiento en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Agotamiento/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a la información obtenida se observa que los empleados presentan en su mayoría un nivel de agotamiento por debajo del término medio representado en 30 empleados equivalentes al 37.5% de la población; sin embargo es significativo tener en cuenta que 33

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

empleados se encuentran entre los niveles de arriba del término medio, alto y muy alto. El promedio es de 50,30 para el nivel de agotamiento en la población evaluada con un puntaje mínimo de 32 y máximo de 100.

**Despersonalización**

**Estadísticos**  
Nivel despersonalización

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		50,91
Mediana		47,00
Moda		44 <sup>a</sup>
Desviación estándar		10,854
Varianza		117,802
Rango		39
Mínimo		38
Máximo		77
Suma		4073

Tabla 24: Nivel de Despersonalización en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Despersonalización/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel despersonalización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	12,5	12,5	12,5
	Abajo término medio	37	46,3	46,3	58,8
	Término medio	3	3,8	3,8	62,5
	Arriba término medio	12	15,0	15,0	77,5
	Alto	12	15,0	15,0	92,5
	Muy alto	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 25: Nivel de Despersonalización en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

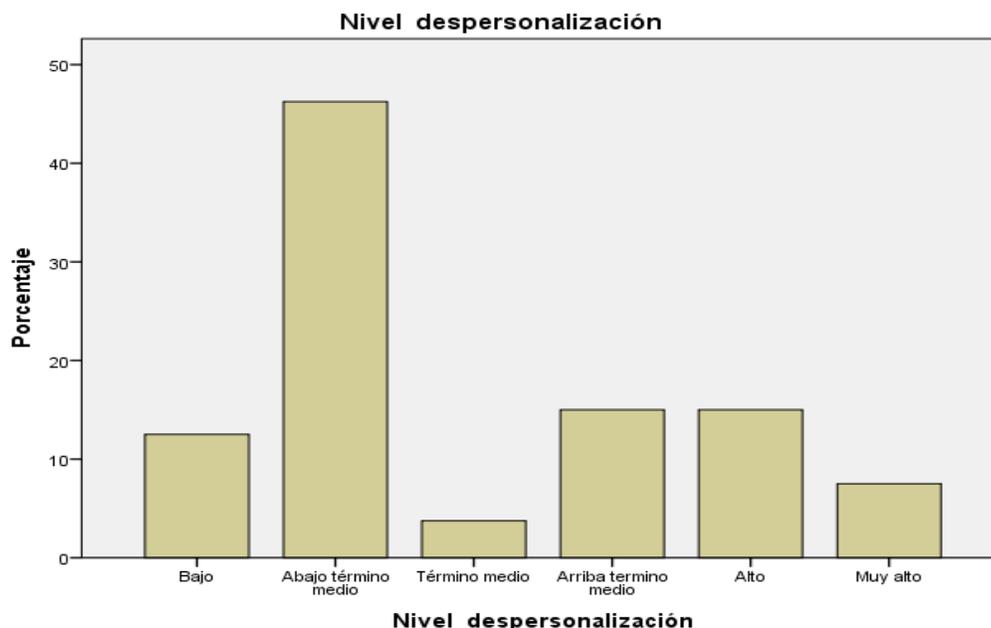


Figura 23: Nivel de Despersonalización en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Despersonalización/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

Con respecto al nivel de despersonalización en los empleados, los resultados obtenidos muestran que de los 80 evaluados 37 tienen un nivel de despersonalización por debajo del término medio que equivale al mayor porcentaje de la población con un 46,3%; sin embargo 30 empleados se encuentran entre el nivel arriba del término medio, alto y muy alto lo cual es un número significativo de presencia de agotamiento en la población. El promedio para nivel de despersonalización es de 50,91 entre un puntaje mínimo de 38 y máximo de 77.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Insatisfacción del Logro**

**Estadísticos**  
Nivel insatisfacción del logro

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		50,05
Mediana		49,00
Moda		39
Desviación estándar		8,853
Varianza		78,377
Rango		38
Mínimo		39
Máximo		77
Suma		4004

Tabla 26: Nivel de Insatisfaccion del Logro en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Insatisfaccióndellogro/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel insatisfacción del logro**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,3	1,3	1,3
	Bajo	9	11,3	11,3	12,5
	Abajo término medio	37	46,3	46,3	58,8
	Término medio	3	3,8	3,8	62,5
	Arriba término medio	20	25,0	25,0	87,5
	Alto	8	10,0	10,0	97,5
	Muy alto	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 27: Nivel de Insatisfacción del Logro en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

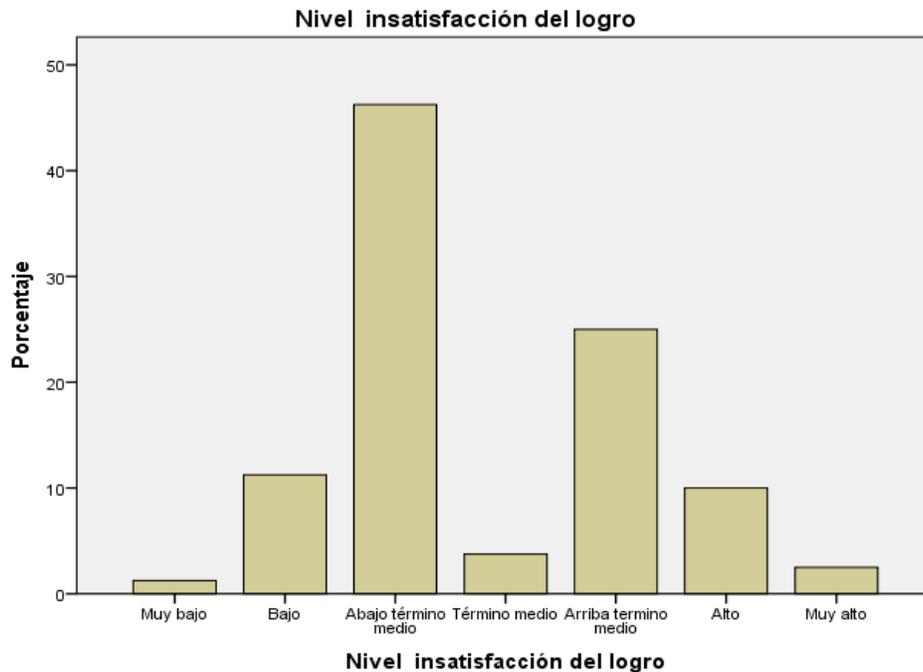


Figura 24: Nivel de Insatisfacción del Logro en los empleados

```
FRECUENCIES VARIABLES=Insatisfaccióndelogro/BARCHART  
PERCENT/ORDER=ANALYSIS.
```

Los resultados obtenidos muestran que de los 80 empleados 37 equivalentes a un 46,3% de la población presentan un nivel de insatisfacción del logro por debajo del término medio; es pertinente además observar que en los niveles arriba del término medio, alto y muy alto se encuentran 30 empleados lo cual es una cifra importante de presencia de insatisfacción del logro en los empleados. El puntaje promedio de nivel de insatisfacción es de 50,05 en la población, con un puntaje mínimo de 39 y máximo de 77.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultados Factores Psicosomáticos**

**Sueño**

**Estadísticos**  
Nivel sueño

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		49,13
Mediana		47,00
Moda		41
Desviación estándar		10,296
Varianza		106,009
Rango		43
Mínimo		36
Máximo		79
Suma		3930

Tabla 28: Nivel de afectación del Sueño en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Sueño/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel sueño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	13,8	13,8	13,8
	Abajo término medio	35	43,8	43,8	57,5
	Término medio	12	15,0	15,0	72,5
	Arriba termino medio	13	16,3	16,3	88,8
	Alto	6	7,5	7,5	96,3
	Muy alto	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 29: Nivel de afectación del Sueño en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

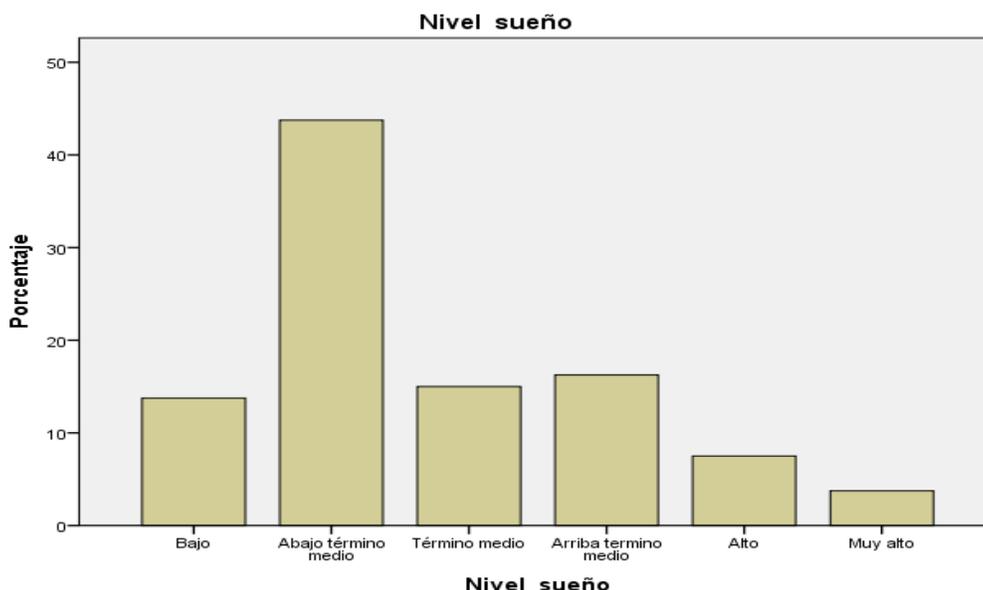


Figura 25: Nivel de afectación del Sueño en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Sueño/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el nivel de afectación del sueño se halló que de los 80 empleados la mayoría con 35 empleados que corresponden al 43,8% de la población se encuentran abajo del término medio. Sin embargo es importante resaltar que 22 empleados muestran presencia de afectación del sueño ya que se encuentran en los niveles de arriba del término medio, alto y muy alto. El puntaje promedio obtenido por los empleados es de 49,13 entre un puntaje mínimo de 36 y máximo de 79.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Psicosexuales**

**Estadísticos**  
Nivel psicosexual

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		58,53
Mediana		52,00
Moda		47
Desviación estándar		14,212
Varianza		201,974
Rango		53
Mínimo		47
Máximo		100
Suma		4682

Tabla 30: Nivel de afectación Psicosexual en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Psicosexuales/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE  
MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel psicosexual**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Abajo término medio	29	36,3	36,3	36,3
	Término medio	4	5,0	5,0	41,3
	Arriba termino medio	18	22,5	22,5	63,7
	Alto	11	13,8	13,8	77,5
	Muy alto	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 31: Nivel de afectación Psicosexual en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

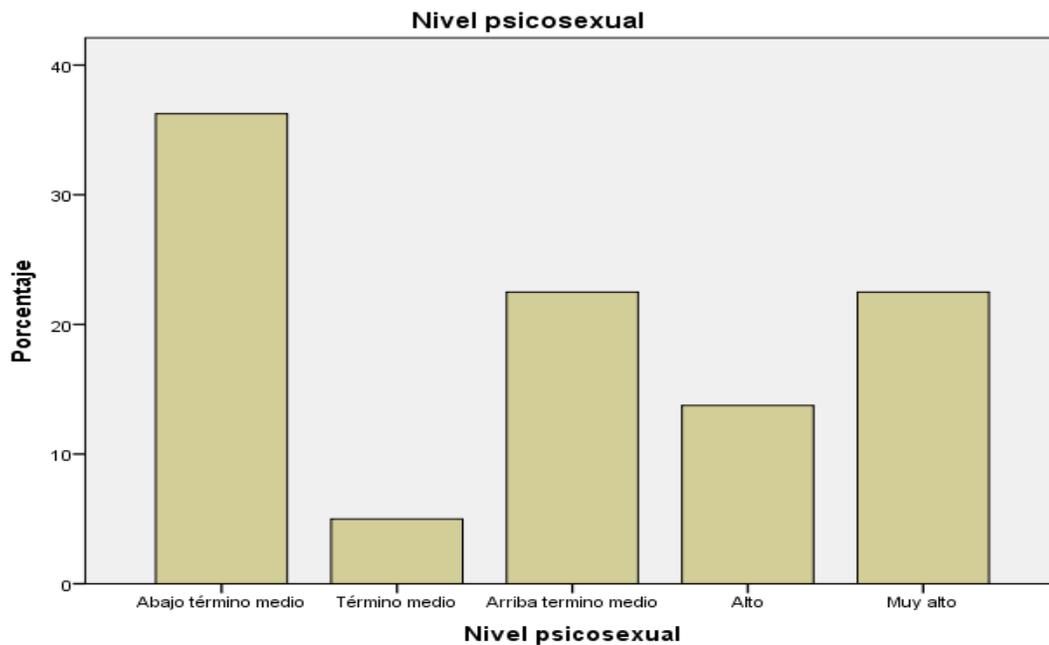


Figura 26: Nivel de afectación Psicosexual en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Psicosexuales/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

Los resultados obtenidos muestran una mayor puntuación para el nivel de abajo del término medio en afectación psicosexual con 29 empleados equivalentes al 36,3% de la población. Sin embargo es pertinente resaltar que 47 empleados se encuentran entre los niveles arriba del término medio, alto y muy alto, lo que representa un alto porcentaje de empleados con afectaciones psicosexuales. El promedio de puntaje entre la población es de 58,53 entre un puntaje mínimo de 47 y máximo de 100.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Gastrointestinal**

**Estadísticos**

Nivel gastrointestinal

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		51,54
Mediana		49,00
Moda		41
Desviación estándar		12,455
Varianza		155,138
Rango		63
Mínimo		32
Máximo		95
Suma		4123

Tabla 32: Nivel de afectación Gastrointestinal en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Gastrointestinales/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE  
MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel gastrointestinal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,8	3,8	3,8
	Abajo término medio	41	51,2	51,2	55,0
	Arriba término medio	23	28,7	28,7	83,8
	Alto	7	8,8	8,8	92,5
	Muy alto	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 33: Nivel de afectación Gastrointestinal en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

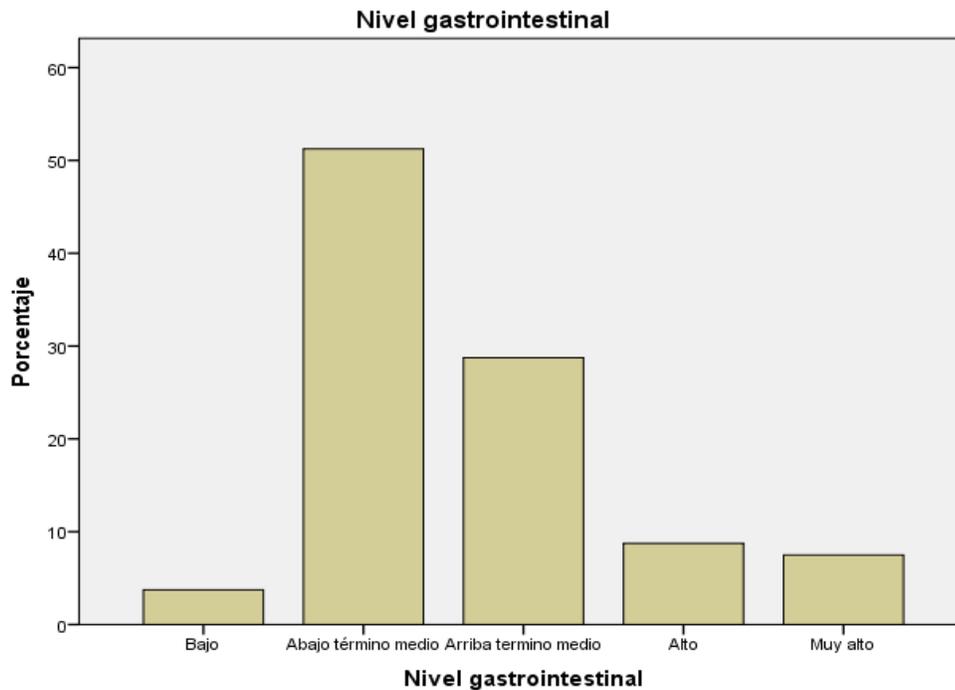


Figura 27: Nivel de afectación Gastrointestinal en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Gastrointestinales/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

La evaluación del nivel de afectación gastrointestinal muestra que de los 80 empleados el mayor número de empleados con 41 equivalentes al 51,2% se ubican en la categoría abajo del término medio. Sin embargo se debe tener en cuenta que 36 empleados se encuentran entre los niveles arriba del término medio, alto y muy alto lo que representa que un porcentaje alto de empleados presenta afectaciones a nivel gastrointestinal. El puntaje promedio de afectación gastrointestinal se encuentra en 51,54 entre un puntaje mínimo de 32 y máximo de 95 lo cual indica que dos personas perciben que presentan un nivel de afectación gastrointestinal muy alto lo cual aunque sean porcentajes bajos deben tenerse en cuenta por su implicación en la salud de los empleados.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Psiconeurotico**

**Estadísticos**  
Nivel Psiconeurotico

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		50,89
Mediana		47,00
Moda		41
Desviación estándar		11,586
Varianza		134,228
Rango		59
Mínimo		41
Máximo		100
Suma		4071

Tabla 34: Nivel de afectación Psiconeurotica en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Psiconeuróticos/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE  
MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel psiconeurotico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Abajo término medio	48	60,0	60,0	60,0
	Término medio	3	3,8	3,8	63,7
	Arriba término medio	13	16,3	16,3	80,0
	Alto	12	15,0	15,0	95,0
	Muy alto	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 35: Nivel de afectación Psiconeurotica en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

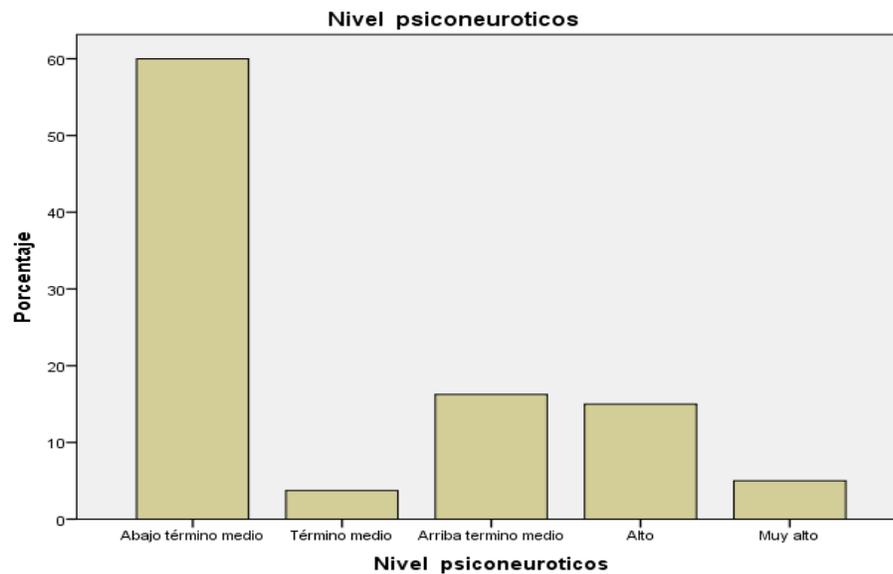


Figura 28: Nivel de afectación Psiconeurotica en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Psiconeuróticos/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a los resultados en el nivel de afectación psiconeurotica se observa que la mayoría de la población con 48 empleados que representan el 60,0% de la población se encuentra abajo del término medio. Sin embargo un alto número de empleados con 29 se ubican entre los rangos de arriba término medio, alto y muy alto lo que representa que un número significativo de empleados presentan a nivel psiconeurotico. El puntaje promedio entre la población es de 50,89 entre un puntaje mínimo de 41 y máximo de 100.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Dolor**

**Estadísticos**  
Nivel dolor

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		51,79
Mediana		51,00
Moda		51
Desviación estándar		12,419
Varianza		154,220
Rango		60
Mínimo		35
Máximo		95
Suma		4143

Tabla 36: Nivel de afectación relacionada con Dolor en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Dolor/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel dolor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	13,8	13,8	13,8
	Abajo término medio	26	32,5	32,5	46,3
	Arriba término medio	29	36,3	36,3	82,5
	Alto	8	10,0	10,0	92,5
	Muy alto	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 37: Nivel de afectación relacionada con Dolor en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

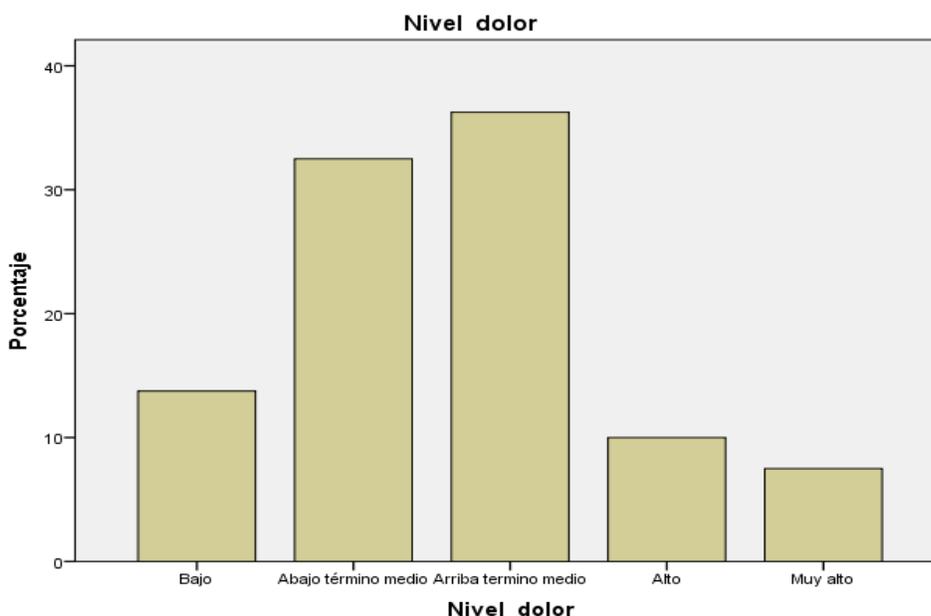


Figura 29: Nivel de afectación relacionada con Dolor en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Dolor/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

Con respecto al nivel de dolor se encontró que el mayor número de empleados con 29 equivalentes al 36,3% de la población tiene un nivel de afectación de dolor arriba del término medio; de igual manera es significativo encontrar 14 personas entre los niveles alto y muy alto. El puntaje promedio de afectación a nivel de dolor en los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine es de 51,79 entre un puntaje mínimo de 35 y máximo de 95.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Ansiedad**

**Estadísticos**

Nivel ansiedad

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		49,11
Mediana		49,00
Moda		40
Desviación estándar		11,004
Varianza		121,088
Rango		50
Mínimo		40
Máximo		90
Suma		3929

Tabla 38: Nivel de Ansiedad en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Ansiedad/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel ansiedad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,3	1,3	1,3
	Abajo término medio	59	73,8	73,8	75,0
	Arriba término medio	12	15,0	15,0	90,0
	Alto	2	2,5	2,5	92,5
	Muy alto	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 39: Nivel de Ansiedad en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

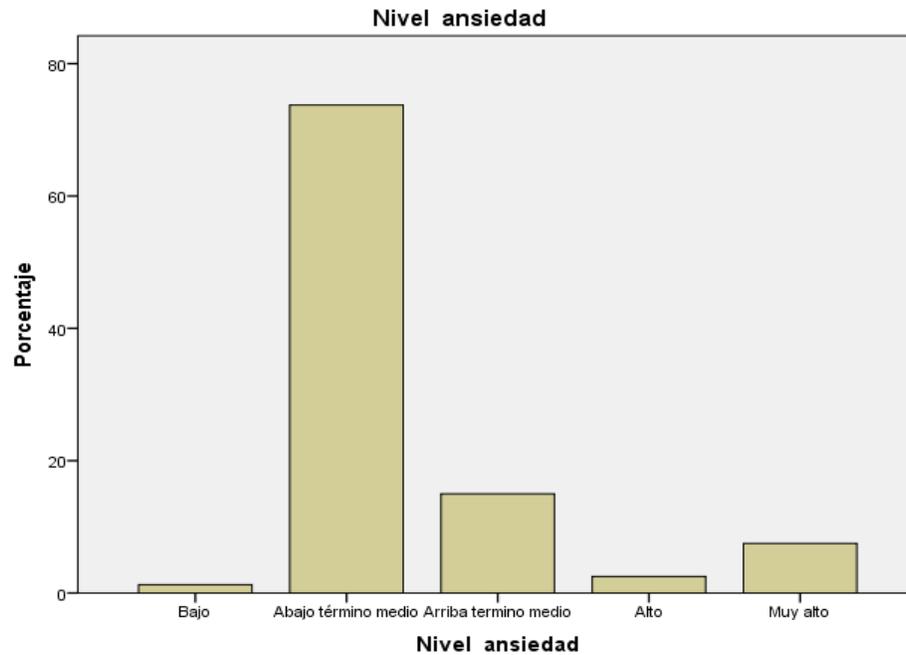


Figura 30: Nivel de Ansiedad en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Ansiedad/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo al factor de ansiedad evaluado se observa que de los 80 empleados 59 que corresponden al 73,8% de la población se encuentran abajo del término medio; sin embargo se encuentran 20 empleados con un nivel representativo de ansiedad ya que están en los niveles arriba del término medio alto y muy alto. El puntaje promedio de la población evaluada esta en 49,11 entre un puntaje mínimo de 40 y máximo de 90.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Depresión**

**Estadísticos**  
Nivel depresión

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		47,20
Mediana		46,00
Moda		37
Desviación estándar		13,696
Varianza		187,580
Rango		85
Mínimo		10
Máximo		95
Suma		3776

Tabla 40: Nivel de Depresión en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Depresión/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM  
MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel depresión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	1,3	1,3	1,3
	Bajo	35	43,8	43,8	45,0
	Abajo término medio	18	22,5	22,5	67,5
	Arriba término medio	12	15,0	15,0	82,5
	Alto	11	13,8	13,8	96,3
	Muy alto	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 41: Nivel de Depresión en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

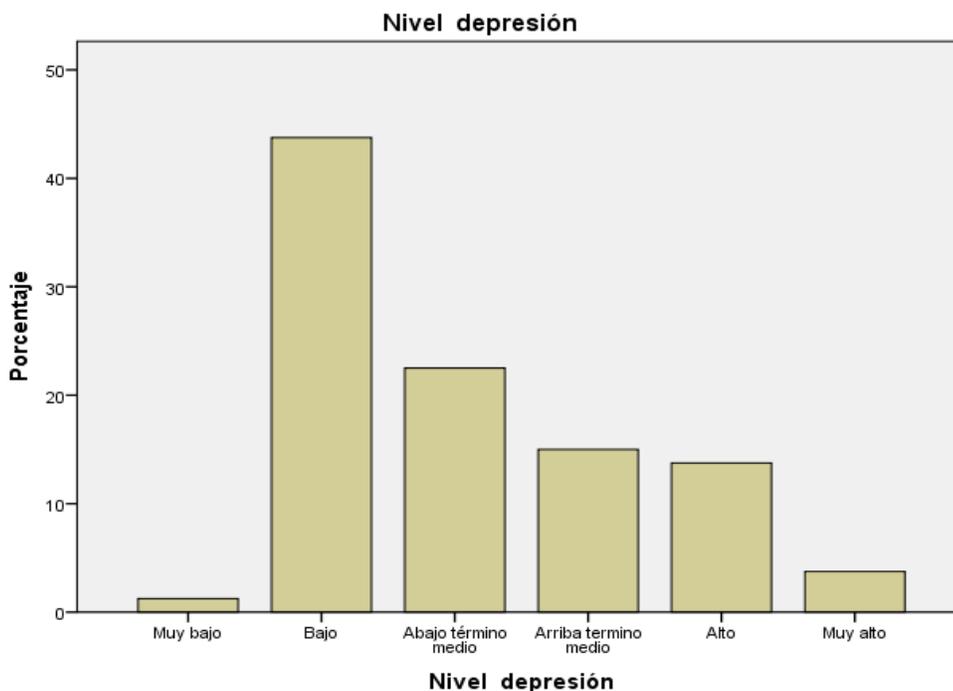


Figura 31: Nivel de Depresión en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Depresión/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el nivel de depresión se establece que 35 empleados equivalentes al 43,8% de la población se encuentran en el nivel bajo; sin embargo un numero representativo de 26 empleados se encuentran en los niveles arriba término medio, alto y muy alto demostrando un nivel de depresión para tener en cuenta. El puntaje promedio de la población es de 47,20 entre un puntaje mínimo de 10 y máximo de 95.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Psicosomático**

**Estadísticos**  
Nivel psicossomático

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		50,83
Mediana		49,00
Moda		49
Desviación estándar		12,236
Varianza		149,716
Rango		50
Mínimo		35
Máximo		85
Suma		4066

Tabla 42: Nivel de afectación Psicosomática en los empleados

FRECUENCIES VARIABLES=Psicosomático/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM/HISTOGRAM/ORDER=ANALYSIS.

**Nivel psicossomático**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	17,5	17,5	17,5
	Abajo término medio	30	37,5	37,5	55,0
	Término medio	1	1,3	1,3	56,3
	Arriba término medio	18	22,5	22,5	78,8
	Alto	11	13,8	13,8	92,5
	Muy alto	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 43: Nivel de afectación Psicosomática en los empleados

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

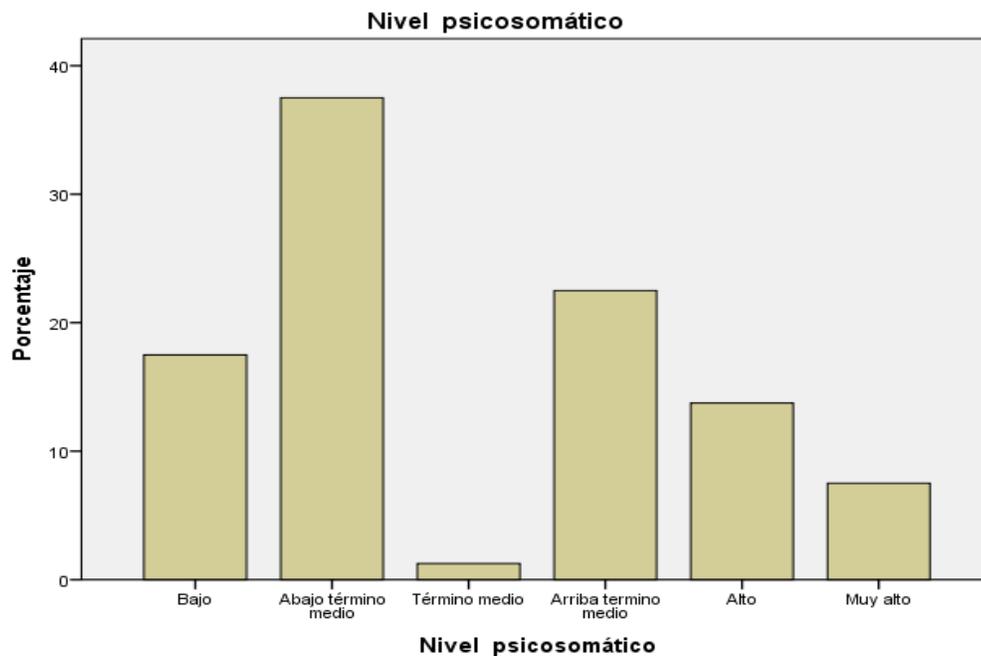


Figura 32: Nivel de afectación Psicossomática en los empleados

FRECUENCIAS VARIABLES=Psicosomático/BARCHART PERCENT/ORDER=ANALYSIS.

De acuerdo a los resultados obtenidos para el nivel psicossomático se observa que el mayor número de empleados con 30 equivalentes al 37,5% se encuentran ubicados abajo del término medio; sin embargo un número significativo de 35 empleados se encuentran ubicados en los niveles arriba término medio, alto y muy alto lo que representa un nivel de afectación importante a nivel psicossomático. El puntaje promedio a nivel psicossomático para los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet se encuentra en 50,83 entre un puntaje mínimo de 35 y máximo 85.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultado Relación entre Desgaste Ocupacional y Variables Sociodemográficas**

**Fase EDO-Sexo**

**Desgaste Ocupacional\*Sexo tabulación cruzada**

Recuento		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	13	9	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	7	3	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	20	18	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	5	5	10
Total		45	35	80

Tabla 44: Relación entre el Genero y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

```
GET FILE='C:\Users\admin\Desktop\BDD 1 CUAN.sav'.DATASET NAME
Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT. CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Sexo
/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.
```

Al establecer la relación entre la fase de Desgaste Ocupacional y la variable genero de los empleados se establece que el mayor número de personas son 20 hombres que se ubican en la fase de Desgaste Ocupacional “En peligro”, seguido de 18 mujeres que se encuentran en la misma fase, con un nivel de afectación importante. Con respecto a la fase de Desgaste Ocupacional Alto “Quemado” encontramos 5 personas de cada género. En los niveles de Desgaste Ocupacional Regular “Normal” y Bajo “Sano” se encuentran 20 hombres y 12 mujeres.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Edad**

**Fase EDO\*Edad tabulación cruzada**

Recuento		Edad			Total
		De 20 a 30 años	De 31 a 41 años	De 42 en adelante	
Fase EDO	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	10	10	2	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	6	4	0	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	16	15	7	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	7	2	1	10
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>80</b>

Tabla 45: Relación entre la Edad y el Nivel Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Edad/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

Con respecto a los resultados del cruce de variables fase EDO y edad se observa que el mayor número de empleados (16) se encuentra ubicado en Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” con edades entre los 20 y 30 años; seguidos de 15 personas entre los 31 y 41 años de edad que también se ubican en la fase de Desgaste Ocupacional Alto. La fase de Desgaste Ocupacional muy alto “Quemado” afecta a 7 personas con edades entre los 20 y 30 años a diferencia del grupo de edades entre 31 y 41 años en el cual solo se encuentran dos personas y el grupo de 42 años en adelante en el cual solo se ubica una persona.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Estado Civil**

**Desgaste Ocupacional\*Estado Civil tabulación cruzada**

Recuento		Estado Civil		Total
		Con pareja	Sin pareja	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	14	8	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	7	3	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	26	12	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	6	4	10
Total		53	27	80

Tabla 46: Relación entre el Estado Civil y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Edad/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

En los resultados obtenidos al relacionar la fase EDO con la variable estado civil se observa que la mayoría de los empleados (26) con pareja puntúan con Desgaste Ocupacional Alto “En peligro”, mientras que solo 12 empleados sin pareja presentan este mismo nivel de desgaste ocupacional. En relación a la fase de Desgaste Ocupacional muy Alto “Quemado” se hallaron 6 empleados con pareja y solo 4 empleados sin pareja. La población restante se ubica entre las fases Sano y Normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO- Escolaridad**

**Desgaste Ocupacional\*Escolaridad tabulación cruzada**

Recuento

		Escolaridad				Total
		Secundaria	Bachillerato	Universidad	Posgrado	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	1	7	8	6	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	0	7	3	0	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	5	13	18	2	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	0	6	4	0	10
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>80</b>

Tabla 47: Relación entre la Escolaridad y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Escolaridad/FORMAT=AVALUE  
TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

La relación obtenida entre la fase EDO y la variable escolaridad evidencia que el mayor número de empleados (18) presenta Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” y su escolaridad es de nivel Universitario, seguido de 13 empleados que se encuentran en esta misma fase y tienen un nivel de escolaridad de bachillerato, 5 empleados en secundaria y tan solo dos en posgrado. Con respecto a la fase Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” se encontraron 6 personas con nivel de escolaridad en bachillerato y 4 con universidad. La población restante está distribuida entre las fases Sano y Normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Hijos**

**Fase EDO\*Hijos tabulación cruzada**

Recuento		Hijos		Total
		Si	No	
Fase EDO	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	12	10	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	4	6	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	22	16	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	3	7	10
Total		41	39	80

Tabla 48: Relación entre los Hijos y el nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

```
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY
Hijos/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.
```

Al establecer la relación entre la fase EDO y la variable tener hijos se obtuvo como resultado que 22 empleados que constituyen la mayoría si tienen hijos y presentan Desgaste Ocupacional Alto “En peligro”, seguido de 16 empleados que no tienen hijos y se encuentran ubicados en esta misma fase con un total de 38 empleados. Mientras que la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” está conformado por 10 empleados distribuidos en 7 empleados que no tienen hijos y solo 3 empleados que si tienen hijos. Los 32 empleados restantes se ubican en las fases sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultados Relación entre Desgaste Ocupacional y Variables Laborales**

**Fase EDO-Tipo de Puesto**

**Desgaste Ocupacional\*Tipo de Puesto tabulación cruzada**

Recuento		Tipo de Puesto				Total
		Operativo	Medio	Ejecutivo	Otro	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	3	9	10	0	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	3	5	1	1	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	8	22	7	1	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	3	7	0	0	10
Total		17	43	18	2	80

Tabla 49: Relación entre el Tipo de Puesto y el Nivel Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Puesto/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

De acuerdo a la relación establecida entre la fase EDO y el puesto (operativo, medio, ejecutivo, otro) que ocupan los empleados dentro de la empresa se observa que, el mayor número de empleados se ubica en la fase de Desgaste Ocupacional Alto "En peligro" con 22 empleados en puesto medio, 8 empleados en puesto operativo, 7 empleados en puesto ejecutivo y solo 1 empleado en otro tipo de puesto. Con respecto a la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado" se ubican 10 empleados 3 en puestos operativos y 7 en puestos medios. Los 32 empleados restantes de la población se distribuyen en las fases sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Contacto con Usuarios**

**Desgaste Ocupacional\*Contacto con Usuarios tabulación cruzada**

Recuento		Contacto con Usuarios		Total
		Directo	Indirecto	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	19	3	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	10	0	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	33	5	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	10	0	10
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>8</b>	<b>80</b>

Tabla 50: Relación entre el Contacto con Usuarios y el Nivel de Desgaste Ocupacional en los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Usuarios/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

Los resultados obtenidos de la relación entre la fase EDO y el contacto con usuarios (directo o indirecto) muestran que el mayor número de empleados se concentra en la fase de Desgaste Ocupacional Alto “peligro” con 33 empleados que mantienen un contacto directo con los usuarios y solo 5 empleados que mantienen un contacto indirecto con los usuarios. Por otra parte en la fase Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” se encontraron 10 empleados que mantienen un contacto directo con los usuarios. Los 32 empleados restantes de la población se distribuyen en las fases sano con 22 empleados y normal con 10 empleados.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Número de Trabajos**

**Desgaste Ocupacional\*Numero de Trabajos tabulación cruzada**

Recuento		Número de Trabajos			Total
		1	2	4	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	22	0	0	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	9	1	0	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	37	0	1	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	8	2	0	10
Total		76	3	1	80

Tabla 51: Relación entre el Número de Trabajos y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Trabajos/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

La Tabla 51 muestra la relación entre la fase EDO y la variable número de trabajos donde se establece que el mayor número de empleados se encuentra en la fase de Desgaste Ocupacional Alto "En peligro" con 37 empleados que tienen 1 único trabajo y solo una persona que refiere tener cuatro empleados. Con respecto a la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado" se encuentran 10 personas distribuidas en 8 empleados con 1 único trabajo y 2 personas con 2 trabajos. Los 32 empleados restantes se ubican en la fase sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Horas de Trabajo al Día**

**Desgaste Ocupacional\*Horas de Trabajo al Día tabulación cruzada**

Recuento		Horas de Trabajo al Día						Total	
		8	9	10	11	12	13		15
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	10	6	6	0	0	0	0	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	4	1	4	0	1	0	0	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	19	9	6	2	1	1	0	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	6	1	0	1	0	0	2	10
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>80</b>

Tabla 52: Relación entre las Horas de Trabajo al Día y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Horas/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

De acuerdo a los resultados de la relación establecida entre la fase EDO y la variable horas de trabajo al día, se observa que la mayoría de los empleados se encuentra en la fase de Desgaste Ocupacional Alto “peligro” con 19 empleados que trabajan 8 horas al día, seguido de 9 empleados que trabajan 9 horas al día, 6 empleados que trabajan 10 horas al día, 2 empleados que trabajan 11 horas al día, 1 empleado que trabaja 12 horas al día y por ultimo 1 empleado que trabaja 13 horas al día. Con respecto a la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” con 10 empleados se establecieron relaciones con 6 empleados que trabajan 8 horas al día, 2 empleados que trabajan 15 horas al día, 1 empleado que trabaja 9 horas al día y 1 empleado que trabaja 11 horas al día.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Antigüedad**

**Fase EDO\*Antigüedad en la empresa tabulación cruzada**

Recuento

		Antigüedad en la empresa				Total
		Menos de 1 año	De 1 año a 3 años	De 4 años a 6 años	De 7 años en adelante	
Fase EDO	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	5	5	6	6	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	3	5	0	2	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	4	16	8	10	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	0	7	1	2	10
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>80</b>

Tabla 53: Relación entre los años de Antigüedad y el Nivel de Desgaste Ocupacional en los empleados

```
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY
Antigüedad/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.
```

De acuerdo a la relación entre la fase EDO y la antigüedad de los empleados en la empresa se establece que el mayor número de empleados (16) presenta Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” con menos de 1 año de antigüedad, en la misma fase “En peligro” se encuentran 10 empleados con 7 o más años de antigüedad, seguidos de 8 empleados de 4 a 6 años de antigüedad y 4 empleados con menos de 1 año de antigüedad. Con respecto a la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” se relacionan 7 empleados con antigüedad de 1 a 3 años, 2 empleados con antigüedad de 7 años en adelante y 1 empleado con antigüedad de 4 a 6 años. Los 32 empleados restantes presentan Desgaste Ocupacional sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Años de Trabajo**

**Fase EDO\*Años de Trabajo en la vida tabulación cruzada**

Recuento

		Años de Trabajo en la vida					Total
		De 1 año a 5 años	De 6 años a 10 años	De 11 años a 15 años	De 16 años a 20 años	De 21 años en adelante	
Fase EDO	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	6	5	6	3	2	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	4	3	0	1	2	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	11	9	3	8	7	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	3	4	2	0	1	10
Total		24	21	11	12	12	80

Tabla 54: Relación entre los Años de Trabajo y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Añostrabajo/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL.

La tabulación de los datos de la relación entre la fase de Desgaste Ocupacional y los años de trabajo durante la vida establecen que de los 80 empleados la mayoría presenta Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” distribuido en 11 empleados que han trabajado de 1 a 5 años en su vida, 9 empleados que han trabajado de 6 años a 10 años, 8 empleados que han trabajado de 16 a 20 años, y 7 empleados que han trabajado de 21 años en adelante. Por otra parte en la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” se encuentran 10 empleados de los cuales 4 han trabajado de 6 a 10 años durante su vida, 3 empleados que han trabajado de 1 a 5 años, 2 empleados que han trabajado de 11 a 15 años y 1 empleado que ha trabajado más de 21 años. La población restante se distribuye en las fases sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Tipo de Contrato**

**Desgaste Ocupacional\*Tipo de Contrato tabulación cruzada**

Recuento		Tipo de Contrato			Total
		Obra determinada	Tiempo determinado	Tiempo indefinido	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	0	6	16	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	2	2	6	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	1	5	32	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	0	1	9	10
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>14</b>	<b>63</b>	<b>80</b>

Tabla 55: Relación entre el Tipo de Contrato y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

DATASET ACTIVATE Conjunto\_de\_datos2.CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Contrato/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

Al establecer la relación entre la fase de Desgaste Ocupacional y la variable tipo de contrato se observa que un número representativo de 32 empleados presentan desgaste ocupacional Alto “En peligro” que a su vez tienen un contrato a tiempo indefinido, de igual manera 5 empleados se encuentran en fase de “peligro” y tienen un contrato a tiempo determinado y 1 trabajador en esta misma fase refiere tener un contrato por obra determinada. Con respecto a la fase más alta Desgaste Ocupacional “Quemado” lo presentan diez empleados, 9 con tipo de contrato a tiempo indefinido y 1 con contrato a tiempo determinado. La población restante presenta Desgaste Ocupacional sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultados Relación entre Desgaste Ocupacional y Variables Individuales**

**Fase EDO-Actividades**

**Desgaste Ocupacional\*Numero de Actividades al día tabulación cruzada**

Recuento		Número de Actividades al día				Total
		1	2	3	4	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	6	5	8	3	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	2	7	1	0	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	14	16	5	3	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	4	3	3	0	10
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>80</b>

Tabla 56: Relación entre las Actividades al Día y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Actividades/FORMAT=AVALUE  
TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

Con respecto a la relación establecida entre la fase de Desgaste Ocupacional y el número de actividades que los empleados realizan al día se observa que el mayor número de empleados está ubicado en la fase de Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” con 16 empleados que realizan dos actividades al día, 14 empleados que realizan 1 actividad al día, 5 empleados que realizan 3 actividades al día y 3 empleados que realizan 4 actividades al día. En relación a la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” se encuentran 10 empleados, distribuidos en 4 empleados que realizan solo 1 actividad, 3 empleados que realizan 2 actividades, y 3 empleados que realizan 3 actividades.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Personas a Cargo**

**Fase EDO\*Personas a Cargo tabulación cruzada**

Recuento

		Personas a Cargo		Total
		Si	No	
Fase EDO	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	10	12	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	4	6	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	17	21	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	2	8	10
	Total	33	47	80

Tabla 57: Relación entre las Personas a Cargo y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY
Personas
/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.
    
```

Con respecto a los resultados obtenidos en la relación de la fase EDO con la variable personas a cargo se observa que la mayoría de los empleados presentan Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” distribuidos en 21 empleados que no tienen personas a cargo y 17 empleados que si tienen personas a cargo. En la fase de Desgate Ocupacional Muy Alto “Quemado” se ubican 8 empleados que no tienen personas a cargo y 2 empleados que si tienen personas a cargo. La población restante de 32 empleados presentan Desgaste Ocupacional sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Fumar**

**Desgaste Ocupacional\*Fumar tabulación cruzada**

Recuento		Fumar		Total
		Si	No	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	2	20	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	1	9	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	3	35	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	3	7	10
Total		9	71	80

Tabla 58: Relación entre el consumo de Cigarrillo y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

```
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos2.CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY
Fumar/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.
```

La relación obtenida entre la fase EDO y el hábito de fumar establece que la mayoría de los empleados (35) que no fuman presentan Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” a diferencia de los que si fuman que son solo 3 empleados y también se encuentran en peligro. Con respecto al Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” lo presentan 10 empleados de los cuales 7 no fuman y 3 si fuman. La población restante presenta Desgaste Ocupacional sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase EDO-Alcohol**

**Desgaste Ocupacional\*Consumo Bebidas Alcohólicas tabulación cruzada**

Recuento		Consumo Bebidas Alcohólicas					Total
		Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	8	2	4	8	0	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	5	1	2	1	1	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	11	5	10	11	1	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	3	1	1	4	1	10
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>80</b>

Tabla 59: Relación entre el consumo de Alcohol y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Alcohol/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

De acuerdo a la relación entre la fase EDO y la variable consumo de bebidas alcohólicas, se observa que la mayoría de la población evaluada presenta desgaste ocupacional Alto “en peligro” relacionado con 11 empleados que nunca consumen bebidas alcohólicas, de igual manera se relaciona con 11 empleados que consumen bebidas alcohólicas 1 vez al mes, 10 empleados que consumen bebidas alcohólicas 2 veces al año, 5 empleados que consumen bebidas alcohólicas 1 vez al año y 1 empleado que consume semanalmente alcohol. Por otra parte la fase de Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado” se relaciona con 4 empleados que consumen bebidas alcohólicas una vez al mes, 3 empleados que nunca consumen bebidas alcohólicas, 1 empleado que consume bebidas alcohólicas una

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

vez al año, 1 empleado que consume dos veces al año alcohol y 1 empleado que consume alcohol semanalmente.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Fase ESO-Deporte**

**Desgaste Ocupacional\*Practica deporte tabulación cruzada**

Recuento		Practica deporte		Total
		Si	No	
Desgaste Ocupacional	Desgaste ocupacional Bajo "sano"	15	7	22
	Desgaste ocupacional Regular "Normal"	8	2	10
	Desgaste ocupacional Alto "En peligro"	17	21	38
	Desgaste ocupacional Muy Alto "Quemado"	3	7	10
Total		43	37	80

Tabla 60: Relación la practica de Actividad Física y el Nivel de Desgaste Ocupacional de los empleados

CROSSTABS/TABLES=FaseEDO BY Deporte/FORMAT=AVALUE TABLES/CELLS=COUNT/COUNT ROUND CELL.

Al establecer la relación entre la fase EDO y la variable actividad física, se observa que la mayoría de los empleados presentan Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” que se relaciona con 21 empleados que no practican ninguna actividad física, y 17 empleados que si practican actividad física. Con respecto al Desgate Ocupacional Muy Alto “Quemado” está presente en 10 empleados relacionado con 7 personas que no practican actividad física y 3 que si practican actividad física. La población restante se encuentra distribuida en la fase sano y normal.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Resultados Análisis de Correspondencias**

A continuación se presentan los resultados obtenidos, analizados por medio del paquete estadístico R haciendo uso de los métodos de análisis de correspondencias, análisis de conglomerados y análisis factorial.

**Modelo Aditivo**

Anova for Parametric Effects					
	Df	Sum Sq	Mean Sq	F value	Pr (>F)
as.factor(Escolaridad)	3	4.069	1.3562	1.3714	0.25922
as.factor(Contrato)	2	1.052	0.5261	0.5320	0.58995
As factor (Alcohol)	4	0.073	0.0182	0.0181	0.9993
Sueño	1	4.894	4.8939	4.9487	0.02953
Psicosexuales	1	0.189	0.1889	0.1910	0.66350
Gastrointestinales	1	2.892	2.8925	2.4249	0.09192
Psiconeuróticos	1	0.061	0.0611	0.0618	0.80446
Dolor	1	0.107	0.1067	0.1079	0.74356
Ansiedad	1	0.321	0.3206	0.3242	0.57105
Depresión	1	0.245	0.2447	0.2474	0.62054
Psicosomático	1	0.475	0.4747	0.4800	0.49084
Residuals	66	65.269	0.9889		

Tabla 61: Modelo Aditivo

A partir del análisis de correspondencias se evidencia que para la población evaluada la variable de afectación del sueño representa la más alta relación significativa en el cruce con la variable principal denominada Fase EDO ya que su puntaje es menor a 0,05. Lo que confirma que los trabajadores con síntomas de Burnout tienen un valor significativo en la afectación de la calidad del sueño frente a otros factores psicosomáticos; es decir que estas personas vivencian una calidad pobre de sueño, posiblemente aumentan los despertares nocturnos y somnolencia, lo que genera una mayor tensión laboral (Miró , E., Solanes, Á., Martínez, P., Sánchez, A. I. & Rodríguez Marín, J. (2007).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

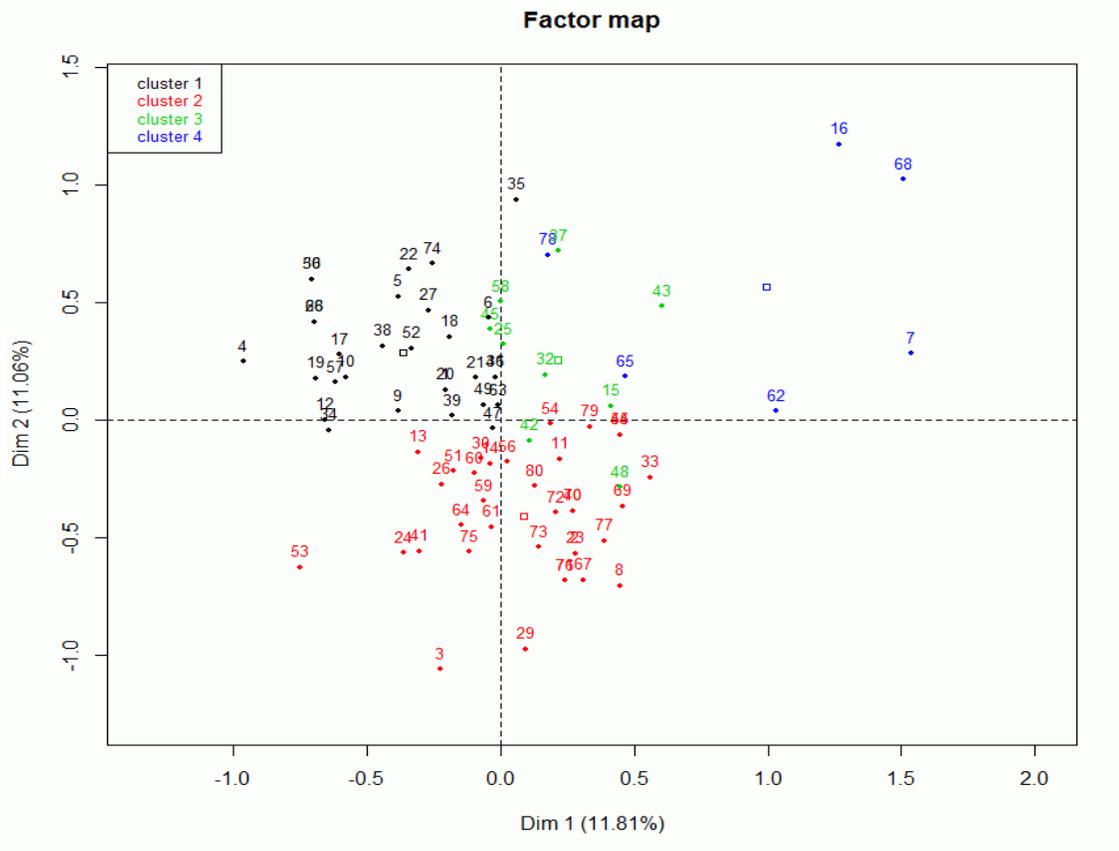


Figura 33: Correlaciones entre variables

Esta grafica corresponde a la tabla anterior donde se evidencian 4 grupos correlacionados en 4 diferentes variables, la primera es cluster 1 (sueño), que encierra todos los sujetos que obtuvieron un porcentaje significativo según la variable sueño y la fase EDO; de igual manera observamos el cluster 2, que corresponde a la variable contrato donde sujetos como 64, 79,13,etc evidencian una alta correlación frente a esta variable y la fase EDO. Es decir, la variable sueño y contrato han sido significativas con relación al síndrome de Burnout en este grupo de participantes.

Por otro lado, se encuentra el cluster 3 que es escolaridad, el cual evidencia una correlación que no es alta sin embargo posee un índice que permite hallar una relación para que influya en

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

el síndrome en estos empleados, y por último el cluster 4 (alcohol) en la cual presenta una relación insuficiente con el fenómeno ya que como se puede observar el número de sujetos es muy mínimo.

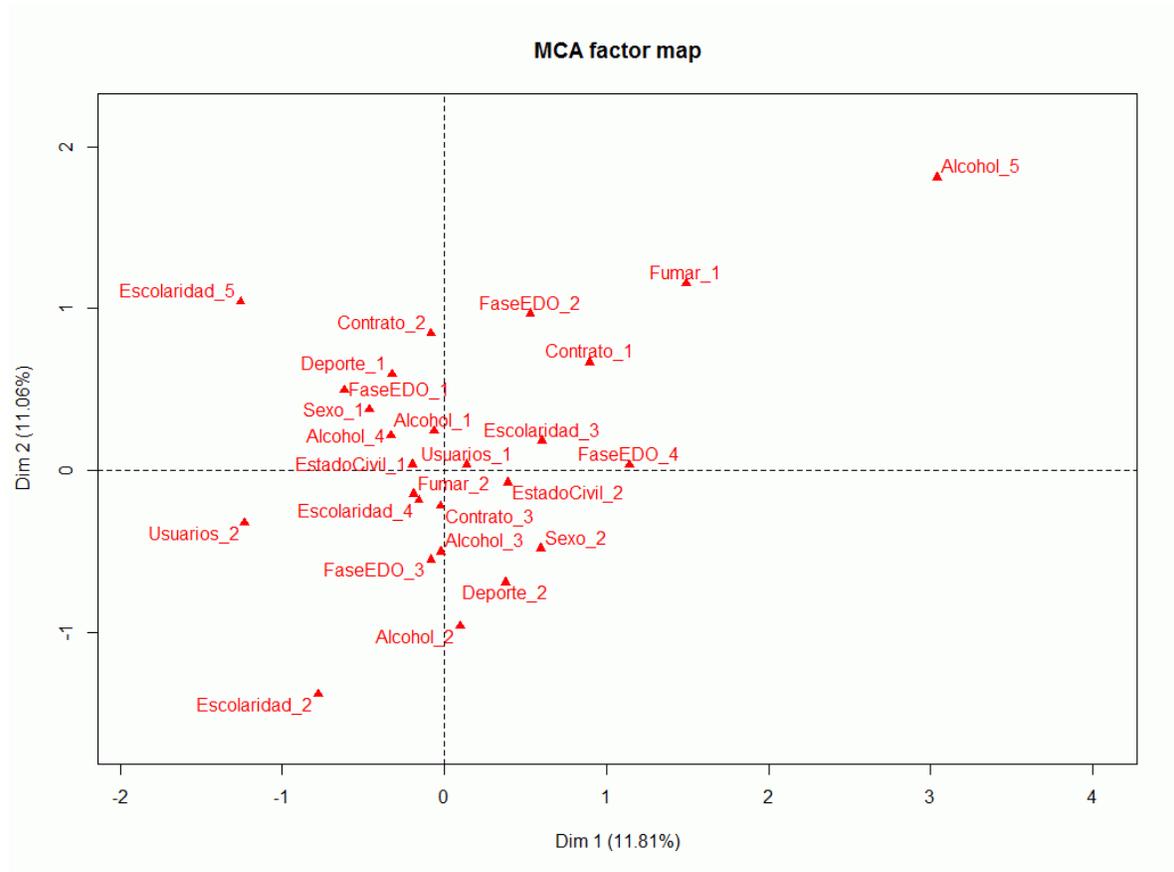


Figura 34: Correlación Variables Cuantitativas y Cualitativas

Por medio de esta grafica se logra evidenciar las variables tanto cuantitativas como cualitativas que se presentan mayor correlación con las diferentes fases EDO, por ejemplo, en la fase EDO 1 (sano) se evidencia el deporte con una mayor relación es donde explicamos que a mayor número de horas que el sujeto haga deporte mayor probabilidad que no presente el síndrome. En cuanto a la fase EDO 2 (normal) se evidencia que el contrato con tiempo a

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

término fijo presenta relación con que el individuo no manifieste el síndrome. De igual manera la fase EDO 3 (en peligro) se relaciona con la escolaridad de tipo 4 es decir, universitario que a mayor nivel de estudios mayor probabilidad de presentar el Burnout.

Por último la Fase EDO 4 (quemado) se evidencia correlacionada con la variable usuarios que significa que si el sujeto presenta un contacto directo con sus clientes será mayor la probabilidad de padecer el síndrome.

**Conglomerados**

Par obtener los factores que se presentan a continuación y representan las correlaciones más representativas entre las variables analizadas, previamente se realizó un análisis de correspondencias.

COEFICIENTES		EXPONENCIALES	VALOR
(Intercept)	8.9067483	> exp(0.1073429)	[1] 1.113316
as.factor(Escolaridad)[T.3]	0.4097037	> exp(-12.9808549)	[1] 2.304021e-06
as.factor(Escolaridad)[T.4]	0.4898403	> exp(-1.7489028)	[1] 0.1739647
as.factor(Escolaridad)[T.5]	-1.7489028	> exp(0.4898403)	[1] 1.632056
as.factor(Contrato)[T.2]	-13.6685908	> exp(0.4097037-13.6685908+30*0.1073429)	[1] 4.368088e-05
as.factor(Contrato)[T.3]	-12.9808549	> exp(-1.7489028-12.9808549+71*0.1073429)	[1] 0.0008181934
Sueño	0.1073429	> exp(0.4 898403+8.9067483+30*0.1073429)	[1] 301605.6

Tabla 62: Conglomerados

La probabilidad de que una Persona con un contrato T3 (Contrato a término indefinido) presente Burnout es de 2.304021e-06 veces que una persona con otro tipo de contrato (a mayor estabilidad menos presencia del Síndrome de Burnout).

La probabilidad de que una persona con escolaridad T5 (Posgrado) presente Burnout es de 0.1739647 veces que una persona que no tenga posgrado.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T4 (Universidad) presente Burnout es de 1.632056 veces que una persona que no haya ido a la universidad.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T3 (Bachillerato), contrato T2 (contrato a término fijo) y que presente alteraciones del sueño es de  $4.368088e-05$  veces.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T5 (Posgrado), contrato T3 (contrato a término indefinido), y presente alteraciones del sueño con un puntaje de 71 es de 0.0008181934 veces.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T4 (Universidad), contrato por obra determinada y presente alteraciones del sueño con un puntaje de 30 es de 301605.6 veces (SI PRESENTA BURNOUT).

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## **Discusión**

El análisis de los resultados obtenidos en relación con la teoría desarrollada a lo largo de la presente investigación nos permite nombrar hallazgos importantes orientados a definir el nivel de desgaste ocupacional del área administrativa de Sunshine Bouquet, el cual ubica el mayor porcentaje de los sujetos en la fase “en peligro”, quienes se caracterizan por poseer altos niveles de agotamiento, despersonalización y demás condiciones que pueden llegar a afectar procesos importantes dentro del ámbito laboral. Al realizar un estudio detallado de los análisis estadísticos, se observó que depende en gran medida de condiciones propias del sujeto en su interacción con el contexto laboral; es decir que las variables psicosociales sociodemográficas como el género, edad, estado civil, escolaridad; las laborales, puesto de trabajo, contacto con usuarios, número de trabajos, horas de trabajo al día, antigüedad, años de trabajo, tipo de contrato, personas a cargo; e individuales, actividades que realiza, consumo de cigarrillo, consumo de bebidas alcohólicas, horas libres y práctica de actividad física. Es decir que a partir de estas variables y las diversas condiciones laborales a las que se encuentran expuestos los sujetos, estos pueden presentar niveles de desgaste ocupacional.

A partir de esto se describe la presencia del Síndrome de Burnout y las variables sociodemográficas, laborales e individuales de la población de empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Boquet en relación con la fase de Desgaste Ocupacional que los sujetos arrojaron a partir de la aplicación de la Escala EDO. De acuerdo a la teoría la prevalencia del Síndrome de Burnout varía de acuerdo a condiciones específicas laborales tales como antigüedad dentro de la organización, horas de trabajo al día, tipo de contrato, entre otras variables que según el Decreto 2646 de 2008 dichos factores o condiciones psicosociales deben ser identificados con el fin de establecer una evaluación,

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

prevención, intervención y constante monitoreo para así poder identificar el origen de patologías como el Síndrome de Burnout presente en la población evaluada, que puede tener efectos negativos en la salud de los trabajadores y el trabajo. Es por ello que fue pertinente realizar el análisis tanto de variables Intralaborales, como extralaborales e individuales que se expone a continuación.

A partir de los resultados obtenidos con relación a la presencia del Síndrome de Burnout en los empleados se encontró que la mayoría de los empleados equivalentes al 47,5% presenta Desgaste Ocupacional Alto “En peligro” lo que permite identificar que las condiciones a las que están expuestos los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine están generando síntomas de Desgaste Ocupacional que se caracterizan por ambientes laborales acompañados de agotamiento, despersonalización, e insatisfacción del logro evidenciadas en alteraciones en la productividad de los empleados, los cambios significativos en la personalidad a nivel emocional y de relaciones interpersonales; lo que genera afectaciones tanto a nivel individual, laboral y social.

De acuerdo a la presencia del Síndrome de Burnout, el análisis de los factores de desgaste Ocupacional evidencian que con respecto al factor agotamiento el 37,5 % de la población presenta altos niveles, lo cual indica que estos sujetos tienen sentimientos de falta de energía y de recursos emocionales, además no poseen capacidad de afrontamiento frente a la demanda de las actividades laborales. Al contrastar con los hallazgos teóricos se puede inferir que esta población que presenta altos niveles de agotamiento laboral posiblemente son los trabajadores que mantienen un contacto directo con los usuarios, lo que genera falta de energía, apatía al trabajo y relaciones interpersonales conflictivas. Así mismo el 37,5 % de la

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

población administrativa de Sunshine Bouquet se ubica en el factor de despersonalización con altos niveles, es decir que estos sujetos poseen sentimientos negativos hacia sí mismos y hacia las personas que interactúan en el contexto laboral, creando ambientes tensos, que influyen directamente en procesos tanto de la personalidad como del contexto laboral; lo que afecta directamente al sujeto, quien se ve enfrentado a cambios en sus relaciones interpersonales y el rendimiento frente a las actividades laborales. Por otra parte se menciona que el 37,5 % de esta población presenta niveles altos de insatisfacción del logro, es decir que estos trabajadores presentan una actitud negativa en relación con su desempeño laboral, lo que genera desconfianza frente a sus objetivos o metas propuestas inicialmente en el ámbito laboral, dificultando el desarrollo pertinente de los procesos del sujeto en el contexto laboral.

De acuerdo a la descripción de los resultados, es importante nombrar que factores de Desgaste Ocupacional se encuentran alterados en una tercera parte de la población, lo cual es un índice importante que nos orienta a definir que la población requiere intervención organizacional orientada a fortalecer los ambientes laborales. Esto con el fin de disminuir los índices de desgaste ocupacional, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo así procesos de bienestar laboral en todos los sistemas en los cuales se desenvuelven dichos sujetos.

Al analizar las variables sociodemográficas relacionadas con el género se evidencia que el 56,25% de los encuestados fueron hombres y 43,25% fueron mujeres; a partir de esto encontramos una significancia a nivel estadístico entre esta variable y la fase EDO, la cual nos indica que en fase “En Peligro” se encuentran 20 sujetos del género masculino y 18 del género femenino, de acuerdo a la cantidad tanto de mujeres como de hombres encuestados

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

prevalece a nivel de porcentaje las mujeres. Aun así la diferencia no es mayor, lo que soportaría los estudios realizados que refieren que el sexo femenino es un factor de riesgo que posibilita presentar el Síndrome de Burnout.

Frente a la variable de la edad encontramos que siendo la fase “En Peligro” en la que la mayoría de la población se encuentra, los rangos de edad más representativos son de 20-30 años y 31-4; de acuerdo a estudios estos nos indican que a mayor edad existe una menor probabilidad de presentar el Síndrome de Burnout, debido a que el trabajador ya posee mayor seguridad en las actividades que realiza dentro de su área de trabajo. Por otra parte encontramos que la variable estado civil destacándose la fase “en peligro” donde arrojó que de 36 sujetos que se encuentran en esta fase 26 sujetos tienen una pareja, y 12 no tienen una pareja; así mismo en la fase “quemado”, donde de 10 sujetos 6 tienen pareja y 4 no tienen pareja. Lo anterior nos indica que es mayor la probabilidad del riesgo de las personas que tienen una pareja, de presentar desgaste ocupacional, debido a que no solo tienen responsabilidad en el contexto laboral, sino también deben responder en otros contextos como el familiar y el social; los cuales demandan gran parte de energía, tiempo y recursos de tipo emocional-afectivo. Según (Tonon, G. 2003) el estado civil no hace referencia a la situación de estar casado o soltero sino al “nivel de apoyo socioemocional que la familia brinda al profesional”.

De acuerdo a la presentación de los resultados la variable escolaridad en relación con fase EDO arroja que la mayoría de la población se encuentran con niveles de estudio de bachillerato y pregrado; los sujetos (30) que se encuentran en fase “en peligro”, 13 corresponden a bachillerato y 17 a pregrado; en fase “quemado 6 corresponden a bachillerato

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

y 4 a pregrado. De acuerdo a esto podemos establecer que las personas que tienen más alto nivel educativo, dentro de la organización tienen más procesos a cargo, más responsabilidad; así mismo son líderes de áreas con personal a cargo, lo que posiblemente les genera tensión, altos niveles de estrés y de esta manera agotamiento-fatiga laboral.

Contextualizando los resultados estadísticos, se encontró que frente a la condición si los sujetos tienen hijos en relación con la fase EDO, se encontró que la mayoría de la población (38 sujetos) se encuentra en fase “en peligro”, 22 sujetos que si tienen hijos y 16 sujetos que no tienen hijos; en la fase “quemado” 13 que si tienen hijos y 7 que no tienen hijos. Al analizar esta relación podemos referenciar que las personas que tienen hijos tienen la tendencia a presentar desgaste ocupacional; esto se puede relacionar en primer plano el escenario laboral, el cual les demanda atención para el oportuno cumplimiento de actividades y en un segundo plano el rol de padres les implica mayor atención y tiempo en los hogares priorizando las exigencias y necesidades de los hijos. Aun así la teoría sustenta que el ser padres o madres genera herramientas para enfrentar de una manera adecuada las situaciones conflictivas. (Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. 1991).

Por otra parte el 90% de la población administrativa de Sunshine Bouquet mantiene un contacto directo con el cliente, es decir y de acuerdo a la literatura que describe el Síndrome de Burnout; estas personas tienen mayor probabilidad a presentar dicho fenómeno, debido a la exigencia que demanda en el trabajador responder a la solicitud de varios usuarios.

El análisis de resultados nos indica que la variable contacto directo y la fase EDO arroja: que en la fase “en peligro” se encuentran 33 sujetos que corresponden a contacto directo con el usuario y 5 que no tienen el contacto directo con el usuario; en la fase “quemado” 10

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

sujetos que mantienen un contacto directo con los usuarios. De acuerdo a esto podemos mencionar y soportar teóricamente a partir de la literatura; que tienen mayor probabilidad de presentar desgaste ocupacional aquellas personas que en sus áreas de trabajo tienen contacto directo con los clientes. Por otra parte al estudiar la relación entre la variable horas de trabajo diarias y la fase EDO se encontró que la mayoría de sujetos manejan horarios de ocho horas, 19 se encuentran en la fase “en peligro”, 6 se encuentran en “fase quemado”; esto indica que las personas manejan horarios establecidos legalmente (El Código Sustantivo del trabajo en Colombia establece que un trabajador por ley debe cumplir 48 horas de trabajo semanales). Posiblemente las personas se encuentran en desgaste ocupacional por condiciones de ajenas como sobrecarga laboral, altos niveles estrés, etc.

La variable personas a cargo muestra que el 43 % corresponde a 33 sujetos que tiene a su cargo personal lo que implica mayor responsabilidad pero a la vez contar con más recurso humano que permita desarrollar el trabajo de una forma más organizada. En la descripción de los resultados la variable de deporte nos indica que el 53,8% de la población practica actividades deportivas, lo cual nos refiere que existe la probabilidad que estas personas se equilibren tanto física como psicológicamente nivelando las tensiones que se puedan generar a partir de los espacios laborales.

En la variable antigüedad en relación con la fase EDO encontramos que la mayoría de sujetos se encuentran en la fase “en peligro” de los cuales 4 sujetos llevan menos de un año, 16 sujetos llevan entre uno y tres años, 8 sujetos llevan entre cuatro y seis años y 2 sujetos llevan más de siete años; en la fase “quemado” 7 sujetos llevan entre uno y tres años, 1 sujeto entre cuatro y seis años y 2 sujetos que llevan más de 7 años. Lo anterior nos indica que los

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

sujetos que llevan entre 1 y 3 años tienen la tendencia de presentar altos niveles de desgaste ocupacional, así mismo que no es representativo el número de sujetos que llevan más de 7 años que presenten desgaste ocupacional; lo cual se soporta en la teoría que nos indica que las personas con más antigüedad en las organizaciones no presentan altos niveles de tensión, agotamiento, debido a que ya tienen confianza en su procesos organizacionales y sus áreas de trabajo.

De acuerdo a la variable tipo de contrato y fase EDO encontramos que la mayor parte de la población se encuentra en fase “en peligro” con 1 sujeto con tipo contrato obra determinada, 5 sujetos con tipo de contrato tiempo determinado y 32 con tipo de contrato tiempo indefinido; en fase “quemado” 1 sujeto con tipo de contrato tiempo determinado y 9 sujetos con tipo de contrato tiempo indefinido. A partir de estos análisis estadísticos cabe mencionar que posiblemente las personas que mayor seguridad laboral tienen en la empresa Sunshine Bouquet presentan mayores niveles de desgaste ocupacional. Por otra parte al evaluar la variable personas a cargo en relación con la fase EDO encontramos que en la fase “en peligro” 17 sujetos tienen personas a cargo, 21 no tienen personas a cargo; y en la fase “quemado” 2 sujetos tienen personas a cargo y 8 sujetos no tienen personas a cargo. Lo anterior nos refiere que las personas que no manejan personal tienen mayor probabilidad de presentar altos niveles de desgaste ocupacional, aun así las personas que tienen a cargo personal y se encuentran en estas fases también tienen la tendencia a presentar Síndrome de Burnout.

A partir de la presentación del análisis de resultados, se encontró que las variables fumar y alcohol en relación con la fase EDO arrojan que la mayoría de la población se

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

encuentra en fase “en peligro” y en fase “quemado”. De acuerdo a esto, lo que indica que las personas que no fuman y no consumen alcohol posiblemente tienen tendencia a presentar mayores niveles de desgaste ocupacional; esta información se pudo ver sesgada por el posible temor a que esto interviniera en la permanencia dentro de la organización. Por otra parte encontramos la relación entre la variable deporte y fase EDO; esta nos indica que en la fase “en peligro”, 21 sujetos no practican deporte, 17 sujetos practican deporte; en la fase “quemado” 7 sujetos no practican deporte y 3 sujetos practican deporte. A partir de estos resultados cabe mencionar que los sujetos que no practican deporte tienen mayor probabilidad de presentar Síndrome de Burnout, lo cual podría ser válido desde el punto de vista científico que explica que la actividad física permite liberar tensiones, y demás conflictivas de tipo personal, laboral., etc.

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir del modelo aditivo y el análisis de conglomerados se obtuvo que: La probabilidad de que una Persona con un contrato T3 (Contrato a término indefinido) presente Burnout es de  $2.304021e-06$  veces que una persona con otro tipo de contrato (a mayor estabilidad menos presencia del Síndrome de Burnout).

Como se puede observar el síndrome de Burnout también se genera por la inestabilidad y la inseguridad que produce la pérdida del empleo por lo tanto crea en el individuo una sensación de miedo al fracaso en la manera de desenvolverse en sus funciones y los resultados que produce en sus tareas, evidenciando que a menor estabilidad mayor probabilidad para que se presente el síndrome en el personal administrativo de la compañía.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T5 (Posgrado) presente Burnout es de  $0.1739647$  veces que una persona que no tenga posgrado. Lo cual evidencia que los

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

individuos que presentan un nivel alto de estudio, poseen un mayor número de responsabilidades y personas a cargo lo que podría generar mayor probabilidad de Burnout, así mismo, se evidencia una insatisfacción del logro debido a que estos trabajadores por más alto que sea su nivel de escolaridad, continua existiendo una carencia que hace más propenso el síndrome. La posible interacción con otras personas con el mismo nivel de estudios puede generar una mayor exigencia en los resultados de sus labores ocasionando un posible agotamiento. Las dos probabilidades expuestas anteriormente evidencian que a mayor escolaridad y estabilidad laboral menos presencia de Burnout.

Por otra parte se encontró que la probabilidad de que una persona con escolaridad T4 (Universidad) presente Burnout es de 1.632056 veces que una persona que no haya ido a la universidad. Lo que indica que mayor número de conocimiento mayor número de responsabilidades y exigencias por lo tanto, un individuo que posee un nivel bajo de estudios no posee posiblemente la misma tensión y carga laboral que si un sujeto con personal a su cargo y un perfil alto.

En cuanto a la probabilidad de que una persona con escolaridad T3 (Bachillerato), contrato T2 (contrato a término fijo) y que presente alteraciones del sueño es de 4.368088e-05 veces. Se puede asociar con que posiblemente un individuo con escolaridad secundaria posee una adecuada satisfacción hacia el logro debido a la estabilidad mediana o larga (a 1 año) de su contrato por lo que la probabilidad es más baja. En cuanto a las alteraciones del sueño en estos sujetos se podrían asociar por factores extralaborales como el pago de deudas, problemas familiares, etc. Debido a que estas personas por su escolaridad no devengan el mismo salario que un individuo con un nivel de estudios más alto.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T5 (Posgrado), contrato T3 (contrato a término indefinido), y presente alteraciones del sueño con un puntaje de 71 es de 0.0008181934 veces. La anterior afirmación puede explicarse cuando un individuo con un nivel de estudios altos que posea estabilidad laboral es menos propenso a presentar Burnout debido a que posiblemente sus preocupaciones están encaminadas hacia otros ámbitos de su vida, por lo tanto las alteraciones del sueño también podrían presentarse por condiciones extra-laborales, más no por una insatisfacción del logro o despersonalización.

La probabilidad de que una persona con escolaridad T4 (Universidad), contrato por obra determinada y presente alteraciones del sueño con un puntaje de 30 es de 301605.6 veces (SI PRESENTA BURNOUT). Esta condición puede presentarse teniendo en cuenta que el contrato por obra determinada podría considerarse como un factor que genera inseguridad e inestabilidad en el individuo por lo que es necesario que por periodos cortos y/o medianos los trabajadores permanentemente deben evidenciar un alto rendimiento y adecuada ejecución en sus procesos debido a que un error podría hacer terminación de su contrato, lo que podemos relacionar con un nivel alto de agotamiento, principal variables del Burnout; una persona con escolaridad universitaria podría analizar que sus estudios no son suficientes para poseer un perfil más alto, por lo que su satisfacción del logro aún no se ve superada y por último el sueño lo encontramos como un síntoma indicador frente a esta población debido a que las afectaciones del síndrome están altamente relacionadas con el Burnout y de mayor manera cuando su puntaje es de 30 o más.

# FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

## Conclusiones

El desarrollar la presente investigación en la compañía Sunshine Bouquet, en sus diferentes componentes metodológicos, tales como: información pertinente desde el marco institucional y la teoría brindada por diversos autores que han realizado investigación en las empresas, la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), ha permitido encontrar hallazgos importantes que serán de beneficio tanto para la organización como para el curso de la presente investigación. Dentro de estos encontramos el nivel de desgaste ocupacional que presentan los empleados del área administrativa de la empresa el cual se determinó mediante el análisis del síndrome de Burnout y el análisis de los factores psicosociales que influían en su vida laboral. A partir de la estandarización de los datos el estudio arroja que la escala de desgaste ocupacional se encuentra de la siguiente forma: desgaste ocupacional muy alto con el 12,5% (10 sujetos) en fase quemado; desgaste ocupacional alto con el 47,5% (38 sujetos) en fase en peligro; desgaste ocupacional regular con el 12,5% (10 sujetos) en fase normal y desgaste ocupacional bajo con el 27,5% (22 sujetos) en fase sano.

Según el estudio realizado se determinó que el porcentaje más alto de la población evaluada se encuentra en peligro, es decir que estos trabajadores presentan un desgaste ocupacional considerable el cual afecta parte importante de los procesos organizacionales, tales como motivación, niveles de ansiedad, rendimiento laboral, relaciones interpersonales, etc. Este un hallazgo que nos remite a plantear a la organización, la necesidad de un plan de acción dirigido a fortalecer los procesos organizacionales orientado a promover la importancia de mejorar la salud de los trabajadores tanto a nivel físico como emocional. Esto se puede lograr por medio de estrategias de intervención organizacional inmediata que permitan

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

cambios importantes tanto en la calidad de vida laboral de los mismos sujetos como para la misma empresa.

Desde una perspectiva psicosocial y al evaluar los factores de tipo laboral, sociodemográficos e individuales encontramos hallazgos importantes en relación con la fase de desgaste Ocupacional son los siguientes y arrojaron resultados significativos para el avance optimo del presente estudio. La variable contacto directo con los usuarios nos indica parte de la población que se desenvuelve en su área de trabajo bajo esta premisa se ubican dentro de las fases de peligro y estar quemados, lo cual es validado por la teoría que refiere que las personas que trabajan dando atención permanente al personal tienen mayor probabilidad de presentar el Síndrome de Burnout.

En cuanto a los factores Laborales encontramos que las afectaciones más importantes de las personas que se encuentran en fase en peligro y estar quemado, que corresponde a un porcentaje importante encontramos que se alteran y afectan en gran medida procesos como las condiciones de salud a nivel físico como psicológico influyendo de forma negativa en la calidad de vida, ambiente laboral y productividad de los trabajadores dentro de la organización. Otra de las áreas que se van a ver afectadas de manera representativa son el nivel de eficacia y cumplimiento de las actividades de las personas dentro de su puesto de trabajo. Los factores anteriormente descritos están precedidos por demandas como sobrecarga laboral, generando niveles altos de desgaste, agotamiento y pérdida de interés en su labor; lo cual genera alteraciones en relaciones interpersonales en el medio laboral creando ambientes organizacionales como favorables.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

De acuerdo a los resultados estadísticos y la revisión teórica realizada en este estudio se llega a la conclusión que factores como la antigüedad en la empresa, entre más años de trabajo los sujetos se adhieren a sus procesos de trabajo de tal forma que exista menor probabilidad de presentar el síndrome de Burnout, También encontramos resultados importantes a partir del análisis de variables como el género donde las mujeres de Sunshine Bouquet tienen el mayor porcentaje dentro de los niveles de desgaste ocupacional “en peligro y estar quemado número. Estas condiciones anteriormente expuestas pueden afectar de manera directa a los trabajadores a nivel individual en factores de tipo emocional, relaciones interpersonales, procesos motivacionales, la salud mental, la conducta y demás procesos que al ser fluctuados no permiten el desarrollo integral de los sujetos.

Además es importante referenciar la importancia de intervenir en las organizaciones cuando se encuentran estos hallazgos que pueden ocasionar enfermedades laborales como el estrés que puede desencadenarse en Síndrome de Burnout; desde una perspectiva personal afectan aspectos de tipo conductual, cognitivo y social; y desde una perspectiva empresarial, interfirieren en procesos como la producción, la cooperación, el rendimiento, el ausentismo, accidentes e incidentes. Estos factores pueden incidir en la posible presencia de situaciones como el acoso moral, la violencia en el trabajo, el acoso psicológico, todo esto como consecuencia de altos niveles de agotamiento e insatisfacción laboral.

Finalmente el estudio nos arroja que parte importante de la población se encuentra en fase “sano” y “normal”, pero es necesario dar una atención inmediata al resto de población que se encuentra en peligro y un porcentaje no tan alto pero aun así notablemente importante se encuentra en estado quemado. La organización a partir de este diagnóstico, el cual está

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

enfocado al área administrativa, debe realizar un plan de acción que conlleve a mejorar las condiciones laborales de los empleados, modificando gran parte de los procesos organizacionales, evaluando las necesidades de los trabajadores, realizando seguimiento a los niveles productivos y a las áreas de trabajo. Para ello es necesario inicialmente priorizar las áreas donde hay que mejorar las condiciones laborales y fortalecer los procesos para los empleados de la empresa. Seguido de esto implementar estrategias y programas que mejoren las condiciones de trabajo con el fin de garantizar el bienestar de los empleados. Y por último en un plazo moderado de tiempo reevaluar nuevamente con el fin de contrastar si la intervención fortaleció los procesos organizacionales y contribuyó a mejorar las condiciones y el ambiente laboral para beneficio tanto de la organización como de los trabajadores.

Los resultados correlaciones permitieron establecer que entre las variables sociodemográficas, laborales e individuales analizadas y el Desgaste Ocupacional específicamente para la población de empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet la que mayor presenta un nivel significativo de correlación es la afectación del sueño. Por su parte las variables escolaridad y consumo de alcohol presentan un nivel de influencia significativo para que se generen niveles de Desgaste Ocupacional altos. Dichos factores pueden ser de gran importancia para la atención de riesgos psicosociales que puedan estar influyendo en el bienestar de los empleados y en situaciones como el ausentismo, la rotación, la motivación, y consecuencias negativas generadas por las dinámicas entre los contextos laboral, familiar y social.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los significativos porcentajes de Síndrome de Burnout presente en los empleados del área administrativa de la empresa Sunshine Bouquet, identificados a partir de la Escala de Desgaste Ocupacional es necesario establecer acciones dirigidas a su control, teniendo en cuenta las diferentes condiciones y riesgos psicosociales laborales, extralaborales e individuales que constantemente rodean a los empleados y su relación con la aparición de síntomas emocionales, físicos y psicológicos, para ello es necesario:

Por medio del uso de elementos tales como la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial expedida por el Ministerio de Protección Social, que el área de Salud Ocupacional realice una evaluación y diagnóstico de los riesgos psicosociales que están afectando el bienestar y la salud de los empleados. Este proceso permite desarrollar métodos de prevención, atención y control más efectivos ya que evidencian los factores de riesgo específicos que rodean al empleado tanto a nivel laboral como extralaboral e individual y en los cuales la empresa debe enfocarse para mejorar las condiciones.

Brindar acompañamiento a través de capacitaciones de salud y bienestar que permitan a los empleados conocer los riesgos tanto a nivel físico como mental a los cuales se exponen debido a las condiciones en las que realizan su trabajo y de qué manera influyen los contextos que lo rodean en la aparición de dichos riesgos. Estas capacitaciones deben estar enfocadas a la educación para la salud mostrando a los empleados los diferentes síntomas físicos y psicológicos que pueden padecer y las enfermedades que pueden adquirir tales como el estrés, el Burnout o cualquier tipo de enfermedad orgánica.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

La empresa puede realizar un registro que le permita conocer las condiciones primordiales individuales, familiares y sociales de sus empleados, con el fin de adecuar a dichas condiciones especiales el trabajo, permitiendo de esta manera que sus situaciones extralaborales no interfieran en sus actividades laborales y a su vez que el trabajo le permita desarrollarse de manera adecuada en los demás contextos que frecuenta.

Realizar actividades dirigidas a la enseñanza de estrategias para el manejo de las emociones, técnicas de relajación, control de actitudes negativas, motivación, liderazgo, autocontrol, satisfacción, valoración entre otras, que permita nivelar y controlar los síntomas de desgaste ocupacional tales como el agotamiento, despersonalización e insatisfacción del logro; de esta manera se pretende que el empleado aprenda a manejar situaciones que lo desequilibran y desarrolle recursos para enfrentar situaciones que desbordan sus capacidades mentales, cognitivas o físicas.

Es importante sensibilizar al personal en cuanto al adecuado manejo de posturas y hábitos saludables, tiempos de descanso y actividades de ocio. Teniendo en cuenta los resultados en donde se evidencia que tener un mayor número de actividades fuera del contexto laboral beneficia al individuo y por lo tanto no estaría propenso a presentar síntomas del síndrome de Burnout.

Las actividades de bienestar social dentro de la compañía son fundamentales, en donde halla esparcimiento y contacto con los compañeros con diferentes actividades que contribuyan al buen trato, apoyo mutuo, trabajo en equipo y asertividad; lo anterior con el fin de liberar

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

tensiones que afectan el diario vivir al trabajador. Adicionalmente, las actividades pueden estar relacionadas con la solución de problemas donde se fortalecerá el afrontamiento o resiliencia de cada individuo al momento de encontrarse en desequilibrio por una situación inesperada.

Como estrategia de prevención sería pertinente que la organización se encargara de evaluar las cargas, responsabilidades o tareas que realizan los trabajadores con el fin de equilibrar la sobrecarga de trabajo que interrumpe y no permiten cumplir con las tareas habituales que exigen los diferentes cargos. Es importante evaluar la cantidad de tareas que se deben asignar incluyendo en esta toma de decisiones si es posible la participación de los empleados.

Promover en la empresa el uso de los canales de comunicación y atención con los que cuenta como el departamento de recursos humanos, atención psicológica, atención médica, fisioterapia y asesorías de riesgos profesionales las cuales brindar a los empleados apoyo y asesoramiento frente a diferentes situaciones que estén afectando su salud y bienestar dentro y fuera de la empresa.

Promover hábitos saludables relacionados con el sueño, la buena alimentación, el ejercicio físico y el tiempo libre, donde la empresa brinde espacios que permitan distencionar y tomar pausas durante la jornada laboral, generando de esta manera beneficios relacionados con el rendimiento laboral, al reducción de niveles de estrés y tensión en los empleados.

A nivel individual se debe promover en los empleados procesos de adaptación aprendiendo a establecer objetivos y expectativas coherentes con las situaciones actuales en las que se encuentran evitando así frustración a nivel profesional o individual.

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Es recomendable que la organización ofrezca capacitaciones y/o técnicas sobre temáticas como asertividad, resolución de conflictos y un adecuado manejo del tiempo a sus trabajadores con el fin de que se fomente estrategias de afrontamiento para prevenir el desarrollo del síndrome del burnout.

Cuando se requiera es importante compartir las diferentes dificultades laborales entre los compañeros de la misma área, con el fin de que todos conozcan los procesos y no se haga indispensable la permanencia de los empleados dado que podrían presentar ausencias por innumerables circunstancias; esto también es benéfico para delegar responsabilidades y para el fortalecimiento del trabajo en equipo.

Es pertinente que se efectúe una revisión minuciosa de los puestos de trabajo, salarios y los diferentes roles que se desempeñan dentro de la organización, con el fin de establecer objetivos claros y evitar ambigüedades y conflictos entre los trabajadores.

Por su parte los trabajadores deben prestar atención y poner en práctica programas de formación continua.

Así mismo, es relevante que el área de bienestar social, lleve un control y aumente las actividades recreativas y que estimulen a los empleados (salario emocional).

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

**Bibliografía**

**1 Bibliografía**

Acosta, H. (2004). Burnout y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales y organizacionales en profesores universitarios chilenos. Revisión de estudios a través de: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi14/psico/1.pdf>

Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional. Revisión de estudios. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/EscuelaBicentenario/el-sndrome-de-burnout-o-el-desgaste-profesional-1-revisin-de-estudios>

Andrade, J. V., & Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento Psicológico, 4(10), 9-25. Recuperado de: <file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-SaludLaboral-2792644.pdf>

Angel, F. A. (2006). Percepción sobre estrés y areas de la vida laboral en profesores de prácticas en enfermería. Universidad de la nacional de Colombia, 1-165.

Apiquian Guitart, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

Becerra, D. C., & Guerrero, T. M. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. Hacia la promoción de la salud, 17(1), 118-132. Recuperado de: [http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17%281%29\\_8.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17%281%29_8.pdf)

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Caicedo, Y. L. (2014). Evaluación de los niveles del síndrome de Burnout en las diferentes áreas del grupo editorial Mundo niños. Universidad los libertadores, 1-123.

Casique, A. Lopez, J., 2008. Las Funciones de la Gestión de los Recursos Humanos en las organizaciones. Recuperado de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2008/no4/2.pdf>

Castillo, A. J. (2010). Métodos estadísticos con R y R commander. Departamento de estadística e investigación operativa- Universidad de Jaen , 1-153.

Corporación Cactus, instituto salud y trabajo (ISAT). ISBN: 978-958-98843-7-9. Recuperado el 01 de agosto del 2014: <file:///C:/Users/win7/Downloads/Flores%20Colombianas%20Entre%20el%20amor%20y%20el%20odio.pdf>

Decreto 614. Diario Oficial 36561 del 14 de Marzo de 1984. Nivel Nacional Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Decreto 1295. Diario Oficial 41405 de Junio 24 de 1994. Nivel Nacional. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1434. Diario Oficial 49229 de julio 31 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Decreto 1832. Diario Oficial 41473 de Agosto 4 de 1994. Nivel Nacional. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

De la Fuente, F. S. (2011). Analisis Factorial. Fac. Ciencias Economicas y Empresariales. Universidad Autonoma. Recuperado de: <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>

Diaz Bonilla, E. B., & García Ferreira, G. E. (2004). Factores asociados al síndrome de burnout en enfermeras: lineamientos de prevención e intervención en los centros de atención médica inmediata (CAMI) de la Localidad de Engativá. Facultad de Ciencia humanas, Universidad Nacional de Colombia, 1-209.

Díaz, L. (1998). Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método.

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico. El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista Nacional de Administración., 1(1), 71-84.

Febrero, M., Galeano, P., Gonzalez, J., & Pateiro, B. (2008). Practicas de estadistica en R . Ingeniería técnica en informática de sistemas , 1-114.

Fernandez, S. d. (2011). Análisis conglomerados. Universidad Autonoma de Madrid, 1-57.

Ferrando, P. J., & Carrasco, C. A. (2010). El analisis factorial como tecnica de investigacion en psicologia. Papeles del psicologo, 31(1), 18-33. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1793.pdf>

Flórez Alarcón, L., & Rodríguez Muñoz, A. (2007). Una mirada al síndrome de Burnout en Colombia: el desgaste profesional de los psicólogos. En P. R. Gil Monte, & B. Moreno

## FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Jiménez, El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Grupos profesionales de riesgo (pág. 342). Madrid: Psicología Pirámide.

Gil-Monte, P. R. (Agosto de 2003). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Síndrome de Burnout) En Profesionales de Enfermería. Revista Electronica InterAcao Psy, 1(1), 19-33. Recuperado de: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Humanes de Madrid (Madrid): Piramide.

Gomez, I. C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Univ. Psychol. (online), 6(1), 105-114. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S165792672007000100011&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S165792672007000100011&script=sci_arttext&tlng=en)

Hernandez, G. J., Granada, B. P., & Carmona, O. J. (2011). Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. Revista Negotium(20), 22-37. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/20/art2.pdf>

Introducción al SPSS, Manejo y procesamiento básico de datos en SPSS. IBM SPSS. Recuperado de: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf)

Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral. Investigaciones Realizadas en Colombia. Pensamiento Psicológico, 9-25.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Ley 1090. Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006. Congreso de la República de Colombia. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

Lozano , Y. (2014). Evaluación de los niveles del síndrome de Burnout en las diferentes áreas del grupo editorial Mundo niños. Universidad los libertadores, 1-123.

Marrau, M. Archina, T. Luquez, S. Godoy P. (2007) El hombre en relación con su trabajo; Incumbencias del proceso de selección. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/184/18401505.pdf>

Martinez, A. López, J, 2006. Estado actual investigación en Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia. Recuperado de [http://objetos.univalle.edu.co/files/Estado\\_actual\\_de\\_investigacion\\_en\\_psicologia\\_organizacional\\_y\\_del\\_trabajo\\_en\\_Colombia.pdf](http://objetos.univalle.edu.co/files/Estado_actual_de_investigacion_en_psicologia_organizacional_y_del_trabajo_en_Colombia.pdf)

Martínez, P. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revisión de estudios a través de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Marrau, M. C., Archina, T., & Godoy, P. (2007). El hombre en relación con su trabajo: Incumbencias del proceso de selección. Fundamentos en Humanidades; Universidad Nacional de San Luis-Argentina, 119/131.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo, 11(32), 37-43. Recuperado de: <file:///C:/Users/admin/Downloads/ejemplar%23page=39.pdf>

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Ministerio de Protección Social. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluacion de factroes de Riesgo Psicosocial. Bogota DC.

Montoya, P. (2012). El Desarrollo Organizacional desde el Enfoque Sistémico. Retomado de:[http://desarrolloorganizacional5.bligoo.com/media/users/23/1160675/files/32264/ENFONQUE\\_DE\\_SISTEMAS\\_TRABAJO\\_1-1\\_D.O.pdf](http://desarrolloorganizacional5.bligoo.com/media/users/23/1160675/files/32264/ENFONQUE_DE_SISTEMAS_TRABAJO_1-1_D.O.pdf)

Moreno, J. B. (2000) Olvido y recuperación de los factores Psicosociales. Archivos de Prevención de Riesgos laborales, 3(1), 3-4. Recuperado de: [http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/olvido\\_recuperac.pdf](http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/olvido_recuperac.pdf)

Moreno, J. B., & Báez, L. C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Universidad Autonoma de Madrid; Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo; Ministerio de trabajo e inmigración, Madrid. Recuperado de: [file:///C:/Users/admin/Downloads/factores%20y%20riesgos%20psicosociales%20formas,%20consecuencias%20INSHT%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/factores%20y%20riesgos%20psicosociales%20formas,%20consecuencias%20INSHT%20(1).pdf)

Niño, K. (2012). Análisis de los factores que inciden en los altos índices de rotación de personal en Quala S.A. Distrito Bucaramanga. Universidad de la sabana. Especialización en gestión para el desarrollo humano en la organización. Bucaramanga (pp 80). Recuperado el día 04 de septiembre del 2014 de: [http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3376/1/KELLY\\_JOHANA\\_NI\\_O\\_GONZALEZ.pdf](http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/3376/1/KELLY_JOHANA_NI_O_GONZALEZ.pdf)

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

OIT-OMS, C. m. (19 de Septiembre de 1984). Factores psicosociales en el trabajo:

Naturaleza, incidencia y prevención. Seguridad, higiene y medicina del trabajo(56).

Recuperado de: [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los

Países en Desarrollo. México. Recuperado de:

[http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los

riesgos psicosociales en el trabajo. Univ. Psychol, 3(2), 179-186. Recuperado de:

<file:///C:/Users/admin/Downloads/0a85e53c40d922fc87000000.pdf>

Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del

psicólogo, 68-82. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>

Preciado, S. M., Aldrete, R. M., Oramas, V. A., & Santes, B. M. (2008). Agotamiento

emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de maquina en la industria.

Revista Cubana de Salud y Trabajo, 9(2), 16-23. Recuperado de:

[http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9\\_2\\_08/rst03208.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_2_08/rst03208.pdf)

Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)".

Acta colombiana de psicología, 10 (2): 117-125.

Resolución 1016. Marzo 31 de 1989. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Por la cual se

reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud

Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

Resolución 2646. Diario Oficial 47059 de Julio 23 de 2008 Ministerios de la Protección

Social. Fecha de expedición 17/07/2008. Fecha de entrada en vigencia 23/07/2008.

Medio de publicación: Diario Oficial 47059 de julio 23 de 2008 a través de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Rozo, R. Z., Benavidez, J. A., & Tovar, M. T. (2011). Flores Colombianas: Entre el amor y el odio. Subjetividad y factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales en trabajadoras y trabajadores florícolas de la Sabana de Bogotá. Canadá: ARFO Editores e Impresores Ltda.

Ruiz, I. (2007). Estrés Laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Editorial: Ediciones Unidas. Bogotá. (pp 3,5,7).

Salanova, Gracia, & Peiró. (1996). Significado del trabajo y valores sociales en Tratado de psicología del trabajo. Aspectos psicosociales del trabajo.

Selva, J. M. (2004). Estrés laboral: guía para empresarios y empleados. Madrid : Prentice hall

Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de Burnout. Editorial: Espacio. Buenos Aires, 1era edición. (pp 37,86).

Uribe, P. J., Garcia, S. A., Pichardo, A. C., & Retiz, C. A. (Octubre de 2008). Perfil psicossomático y de desgaste ocupacional en cajeros del sector bancario en la escala EMEDO. Memorias. Foro de las Americas en Investiacion sobre: Factores Psicosociales. Recuperado de:

FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL SINDROME DEL BURNOUT EN EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA C.I. SUNSHINE BOUQUET LTDA.

[http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos\\_libres/URIBE-GARCIA-PICHARDO-ETAL.pdf](http://factorespsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/URIBE-GARCIA-PICHARDO-ETAL.pdf)

Uribe, P. J. (2010). EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). Manual de aplicación e interpretación. México, DF. Manual Moderno.

Uribe, P. J., Lopez, F. P., Perez, G. C., & Garcia, S. A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. Acta de investigación psicol, 4(2), 1510-1519. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v4n2/v4n2a8.pdf>

Valmi D. Sousa, M. & Mendes, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. A través de: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)

Villalobos, F. G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. Ciencia & Trabajo, 6(14), 197-201. Recuperado de: [http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia\\_epidem\\_psicosociales.pdf](http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf)

Zamudio, R & Benavides, J & Torres, M. (2011). Flores colombianas: entre el amor y el odio. Subjetividad y factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales en trabajadoras y trabajadores florícolas de la Sabana de Bogotá.