

Identificación de los factores psicológicos del síndrome de Burnout bajo el modelo de Maslach y Jackson en docentes y personal administrativo de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio en la ciudad de Villavicencio - Meta, en el año 2019

Laura Daniela Restrepo Torres¹

Universidad de los Llanos

Resumen

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, es un estado de cansancio físico, emocional y mental al que muchos profesionales han llegado por la excesiva carga laboral que empresas, instituciones, etc. presentan, que en caso de no prevenirlo a tiempo, puede alcanzar profundos niveles de depresión y ansiedad, además de, verse reflejado en el ambiente y rendimiento de la organización. Razón por la cual el presente estudio está basado en la identificación de los factores psicológicos del síndrome de Burnout en 20 docentes y 20 administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas y Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio. Para ello fue necesario caracterizar la muestra extraída, determinar si existían indicios de Burnout por medio del cuestionario MBI-GS que evalúa aspectos como agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, y de esta forma, sugerir estrategias como medidas para prever o mitigar dicho cuadro clínico. La eficacia profesional valora los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo, lo cual beneficia a las personas que presta su servicio, aunque es un rasgo importante en toda institución, actualmente en

¹Estudiante de la Universidad de los Llanos. Programa de Administración de Empresas. Correo electrónico: laura.restrepo@unillanos.edu.co

la Universidad de los Llanos se encuentra fuera del rango establecido equivalente a la existencia de Burnout, por tal motivo, es conveniente sugerir medidas a nivel organizacional e individual y estrategias de prevención donde se promueva la salud mental.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, carga laboral, rendimiento, factores psicológicos, MBI-GS, agotamiento emocional, cinismo, eficacia profesional, estrategias de prevención, afrontamiento

Abstract

Burnout syndrome, or burn syndrome, is a state of physical, emotional and mental fatigue that many professionals have reached due to the excessive workload that companies, institutions, etc. they present, that in case of not preventing it in time, it can reach deep levels of depression and anxiety, in addition to being reflected in the environment and performance of the organization. Reason why the present study is based on the identification of the psychological factors of Burnout syndrome in 20 teachers and 20 administrators of the Faculty of Economic Sciences and Health Sciences of the Universidad de los Llanos, San Antonio headquarters. For this, it was necessary to characterize the extracted sample, determine if there were indications of Burnout through the MBI-GS questionnaire that evaluates aspects such as emotional exhaustion, cynicism and professional efficacy, and in this way, suggest strategies such as measures to predict or mitigate said clinical picture. Professional efficiency values feelings of self-efficiency and personal fulfillment at work, which benefits the people who provide their service, although it is an important feature in every institution, currently at the Universidad de los Llanos it is outside the established range equivalent to the existence of Burnout, for this reason, it is advisable to suggest measures at the organizational and individual level and coping strategies where mental health is promoted.

Key words: Burnout syndrome, workload, performance, psychological factors, MBI-GS, emotional exhaustion, cynicism, professional efficacy, prevention strategies, coping

Introducción

El Síndrome de Burnout es la sensación de fracaso y una existencia agotada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recurso humano o fuerza espiritual del trabajador. En general, se presenta más en profesionales de la enseñanza y de la salud, por ejemplo, psiquiatras y psicólogos, donde los factores personales, familiares y organizacionales se hallan implicados en el surgimiento de este síndrome.

El presente estudio tiene como objeto fundamental, identificar los factores psicológicos del síndrome de Burnout en docentes y personal administrativo de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio. Para cumplir con tal objetivo, se utilizó como base principal una perspectiva psicológica de corte dialéctico propuesto por Maslach, la cual abre la posibilidad para integrar aspectos y elementos teóricos del síndrome del Burnout dentro de sus postulados, como son: su definición, factores desencadenantes, síntomas y estrategias de prevención.

Los estudios de Maslach definen el Burnout como un síndrome tridimensional, que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas o usuarios a lo que adicionan tres dimensiones características: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.

Parte de crear este sustento teórico es desarrollar un documento que logre una comprensión lo más cercana posible a la realidad del síndrome del Burnout, así como empezar a construir en nuestro ambiente laboral asistencial colombiano una concepción de dicho fenómeno.

Académicamente, la presente investigación resulta ser facilitadora de posteriores investigaciones e intervenciones pertinentes, lo anterior, por lo que la literatura acerca del tema se encuentra

dispersa en trabajos de pregrado y postgrado, principalmente en países como España, Estados Unidos, Bélgica, Holanda, Puerto Rico, México, Cuba, Australia e Inglaterra. Casi todas las investigaciones realizadas en estos y otros países presentan resultados muy parecidos o altamente relacionados entre sí, independientemente de la muestra de participantes que están bajo estudio.

La siguiente investigación sobre el síndrome de Burnout es de tipo descriptiva, con la participación voluntaria de los docentes y personal administrativo de la Universidad de los Llanos, en la cual se va a utilizar un enfoque cuantitativo y cualitativo. La muestra esta compuesta por 20 docentes y 20 administrativos de la dos facultades, Ciencias Económicas y Ciencias de la Salud, a la cual se va a aplicar el “Maslach Burnout Inventory - General Survey”, un cuestionario de dieciséis ítems en los que se plantea al sujeto una serie de enunciados con relación a diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual, para luego, sacar las conclusiones correspondientes a los información obtenida.

Planteamiento del problema

Con el paso de los años, los docentes y las personas encargadas de colaborar en la parte administrativa de una institución se rigen por la calidad al enseñar, en el servicio, en los procesos internos como externos, que se impone por el bienestar de las personas que consumen educación y su objetivo es darlo a conocer para tener ventaja sobre la competencia, llamar la atención de posibles usuarios y anticiparse a nuevos retos de la actual generación.

Es el caso de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio, donde la calidad es el foco al momento de enseñar y sobresalir entre las demás instituciones de educación superior, por ello uno de sus objetivos principales es la acreditación en alta calidad de los distintos programas de pregrado. Sin embargo, lo anterior ha llevado a que el personal se vea desgastado por una cuestión

de demanda laboral, todo porque el mismo Estado exige resultados concretos y la institución establece políticas estrictas a cumplir.

Tras una demanda laboral o aumento de la carga de trabajo, más una constante consecución de objetivos que pueden no ser alcanzables y, un personal conformista, inseguro y dependiente, se puede evidenciar un desequilibrio en el ambiente laboral donde la realidad que se está viviendo supera las expectativas de los servidores públicos, lo que traduce a factores estresantes a nivel psicosocial y físico. La demanda laboral no solo representa lo anteriormente mencionado sino que además viene acompañado de largas jornadas de trabajo, falta de información, entre otros, proveniente de una organización con exceso de burocracia y sin apoyo, como fallo principal.

Parte de lo que ha puesto en manifiesto los factores estresantes o psicológicos en las instituciones, han sido los hechos que se han venido observando, el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional son los principales indicios, que a nivel psicosocial se ven reflejados en la depresión, el cinismo, el distanciamiento de otras personas, la ansiedad, el cansancio, la irritabilidad y la dificultad de concentración, y a nivel físico, en el insomnio, el deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolor muscular, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales e incluso en daños a nivel cerebral.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2017 más de 300 millones de personas padecieron de depresión en el mundo, sin duda un estado alarmante del que hay que estar atento; y aunque el trabajo opresivo puede afectar la salud del empleado, al mismo tiempo las personas se han acostumbrado a trabajar de tal forma y son conscientes de la remuneración que reciben y que utilizan para cubrir sus bienes y servicios, creando un estado de confort para sí y su entorno familiar.

La importancia de tratar el síndrome de Burnout a tiempo recae en la evolución continua que llega a tener, puesto que es notable la pérdida progresiva del idealismo, energía y propósito, además de un aumento en los síntomas de depresión donde la persona puede abusar de los psicofármacos, el alcohol y las drogas e incluso tener ideas de suicidio.

Para darle control a este síndrome, es necesario comenzar por la institución del empleado, evaluar que situaciones generan esos síntomas, tomar decisiones y medidas adecuadas para intentar reducirlos, puesto que el Burnout también puede “destapar” patologías orgánicas ocultas. Para ello deben mejorar la organización, revisar que los objetivos laborales sean alcanzables y proveer herramientas necesarias para que el trabajador pueda realizar sus tareas de forma idónea y no tenga sobrecarga laboral.

Marco teórico

La salud y el trabajo:

Se definen como conceptos estrechamente relacionados. El sentido primitivo de esta palabra expresa explícitamente la idea de “tormento”, progresivamente en su evolución paso a la idea de esfuerzo penoso de fatiga para agregarle a finales del siglo XVIII la noción de resultado útil y de medio de existencia.

Esther Giraudo afirma que, el trabajo en actividad exclusivamente humana “es uno de los destinos trascendentales del ser humano”, constituye un derecho fundamental del ser humano y, también una necesidad, desde lo social, cultural y económico.

Por lo tanto, el trabajo tiene entre uno de sus objetivos el de alcanzar niveles de productividad de orden económico. Pero el trabajo es más que el empleo, participa en la construcción de la identidad psicológica y social del trabajador, y en este sentido se constituye en proceso social

básico. Su posibilidad de pérdida no representa sólo la pérdida del sustento sino también la pertenencia a la sociedad salarial y, la falta de protección social e inseguridad.

Desarrollo histórico del síndrome del Burnout

En los años setenta, Freuderberger (1974) quien fue la primera persona en nombrar el Burnout, se refirió a este síndrome como “una condición de los profesionales de la salud, definida como una combinación de cansancio emocional crónico, fatiga física, pérdida de interés por la actividad laboral, baja realización personal y, deshumanización en el cuidado y atención a los pacientes”. Christina Maslach (1976) definió el síndrome de Burnout como “un estado de estrés crónico producido por el contacto de los profesionales de la salud con los pacientes, que lleva a la extenuación del profesional y a un distanciamiento emocional con sus pacientes, junto con dudas acerca la capacidad para realizar efectivamente su labor”.

Para 1978 se extendió el estudio del Burnout hacia otras profesiones. Aunque no existe una definición unánime aceptada sobre el síndrome, a lo largo de los años se ha establecido un consenso de que se trata de una respuesta al estrés laboral, caracterizada por actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo y hacia el propio rol profesional, como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach & Jackson, 1981).

En la delimitación conceptual del término, pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial (Gil Monte & Peiró, 1997). En la perspectiva clínica, se considera como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, en esta dirección se encaminaron los primeros trabajos de Freudenberger en el año 1974 y de Pines & Aaronson en el año 1988.

Instrumentos de medición del síndrome de Burnout:

En la siguiente tabla se detallan los distintos instrumentos utilizados para medir el síndrome de Burnout, a lo largo de casi tres décadas de investigaciones:

Tabla 1. Instrumentos históricos para medir el síndrome de Burnout

| Año | Autor | Instrumento | Items | Factores |
|------|-----------------------------------|---|-------|---|
| 1976 | <i>Dworkin y Dworkin</i> | Cuestionario de Burnout | 8 | - Falta de significado y control - Ausencia de normas - Aislamiento |
| 1978 | <i>Pines y Kafry</i> | Tedium Scale | ? | ? |
| 1980 | <i>Jones</i> | Scale for Health Professionals | ? | ? |
| 1981 | <i>Maslach y Jackson</i> | Maslach Burnout Inventory (MBI) | 22 | - Cansancio emocional - Despersonalización - Reducido logro personal |
| 1981 | <i>Petegrew y Wolff</i> | Teacher Estrés Measure | 64 | 13 factores |
| 1984 | <i>Fimian</i> | Teacher Estrés Inventory | 4 | - 5 factores de fuentes del estrés - 5 factores de efectos del estrés |
| 1987 | <i>Seidman y Zager</i> | Teacher Burnout Scale | 21 | - Satisfacción de la carrera - Apoyo de la administración - afrontamiento del estrés - Actitudes hacia los estudiantes |
| 1988 | <i>Schultz y Long</i> | Teacher Estrés Measure | 36 | - Estrés y ambigüedad de rol - Satisfacción laboral - Satisfacción personal - Estructura de la tarea - Apoyo gerencial - Gestión de la Organización |
| 1990 | <i>Moreno Gimenez y Olivier</i> | Cuestionario Breve de Burnout | 21 | - Cansancio emocional - Despersonalización - Realización personal - Tedio - Características de la tarea - Clima organizacional - Calidad de vida |
| 1993 | <i>Filgueira</i> | Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios | 53 | - Fuentes de tensión - Trastornos físicos - Trastornos conductuales - Insatisfacción laboral - Agotamiento emocional - Deterioro de rendimiento - Despersonalización - Problemas de relación |
| 1995 | <i>Guerra, Martínez y Esparza</i> | Cuestionario de actitudes ante el trabajo | 65 | - Ocho categorías - Las mismas definidas anteriormente para el Cuestionario de Filgueira (1993) |

Fuente: Garcés de los Fayos, López, Soler & García Montalvo. 1997.

Relación entre estrés laboral y síndrome de Burnout:

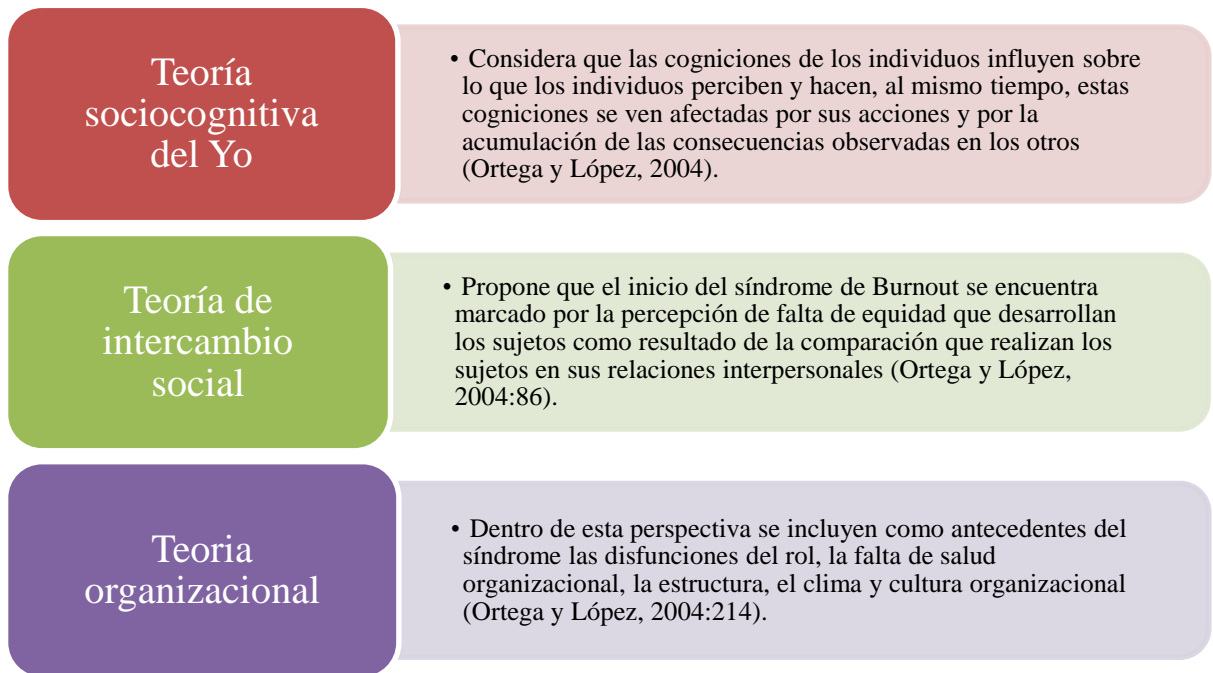
El estrés es un concepto mucho más amplio que el de Burnout, este último puede incluirse en el primero. El estrés puede ocurrir en todo tipo de trabajo, el Burnout ocurre más frecuentemente en aquellos que trabajan con personas y es el resultado de un estrés emocional que se incrementa en

la interacción con ellos. El estrés por sí mismo no causa Burnout, las personas podrían continuar aptas para seguir adelante aún en un contexto estresante, si además sienten que su trabajo es significativo y apreciado por los demás.

Por otra parte, el síndrome de Burnout tiene características muy específicas y, es que está asociado no sólo a la sobrecarga y fatiga en relación con lo laboral, sino que también tiene que ver con el estrecho y continuo contacto interpersonal, con la despersonalización y con una falta de motivación por la labor que se desempeña.

Otras teorías acerca de los problemas psicológicos en el trabajo:

Grafica 1. Teorías acerca de los problemas psicológicos en el trabajo



Fuente: Ortega & López. 2004. Modificación propia. 2019.

Marco conceptual

Síndrome de Burnout: también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado, es un estado de agotamiento físico, emocional o mental, derivado de la interacción del individuo con determinadas condiciones psicosociales, que tiene consecuencias en la autoestima por lo que las personas pierden interés en sus tareas, muestran actitudes de frialdad hacia otros y puede llegar a profundos niveles de depresión si no se previene a tiempo.

MBI (Maslach Burnout Inventory): Instrumento de medición creado por Christina Maslach y Susan E. Jackson de la Universidad de Berkeley, California en el año 1981. Es un cuestionario genérico que sirve para evaluar el nivel de desgaste profesional en cualquier tipo de trabajo o empleado, y está constituido por tres escalas: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.

Cinismo: Hace referencia a la imprudencia, la obscenidad descarada y la falta de vergüenza a la hora de mentir o defender acciones que son condenables.

Eficacia profesional: Hace referencia a nuestra capacidad para lograr las metas u objetivos en el puesto de trabajo.

Agotamiento emocional: Es estar oprimido física y psíquicamente por la demanda de trabajo.

Docente: Individuo que se dedica a la enseñanza o a la investigación.

Personal administrativo: Para este caso, personas que se encargan del funcionamiento y mantenimiento de un centro educativo. Comprende al personal de oficina, intendentes, prefectos, encargados de biblioteca, laboratoristas, almacenistas, choferes, jardineros y vigilantes.

Educación superior: Es aquella que contempla la última fase del proceso de aprendizaje académico. Es impartida en las universidades, institutos superiores o academia de formación técnica. La enseñanza que ofrece la educación superior es a nivel profesional.

Rendimiento: Tiene un vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente.

Seguridad y salud laboral: Tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Factor de riesgo psicosocial: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica una tarea. Algunas de las variables relacionadas son: la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

Estrés laboral: Es un desequilibrio percibido entre la demanda del trabajo y la capacidad de respuesta del individuo, bajo unas condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.

Marco legal

Ley 30 de Diciembre 28 de 1992, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior

Artículo 1. La Educación Superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.

Artículo 3. El Estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y con la presente Ley, garantiza la autonomía universitaria y vela por la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.

Artículo 4. La Educación Superior, sin perjuicio de los fines específicos de cada campo del saber, despertará en los educandos un espíritu reflexivo, orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico que tenga en cuenta la universalidad de los saberes y la particularidad de las formas culturales existentes en el país.

Artículo 70. Para ser nombrado profesor de universidad estatal u oficial se requiere como mínimo poseer título profesional universitario. Su incorporación se efectuará previo concurso público de méritos cuya reglamentación corresponde al Consejo Superior Universitario. El Consejo Superior Universitario reglamentará los casos en que se pueda eximir del título a las personas que demuestren haber realizado aportes significativos en el campo de la técnica, el arte o las humanidades.

Artículo 71. Los profesores podrán ser de dedicación exclusiva, de tiempo completo, de medio tiempo y de cátedra. La dedicación del profesor de tiempo completo a la universidad será de cuarenta horas laborales semanales.

Artículo 79. El estatuto general de cada universidad estatal u oficial deberá contener como mínimo y de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia, los derechos, obligaciones, inhabilidades, situaciones administrativas y régimen disciplinario del personal administrativo.

Resolución 002646 de Julio 17 de 2008: Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

El artículo 2 del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional “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 y colectiva en los lugares de trabajo”.

El Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1 que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “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, repetitiva, monótona o combinada 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 urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”.

Marco geográfico

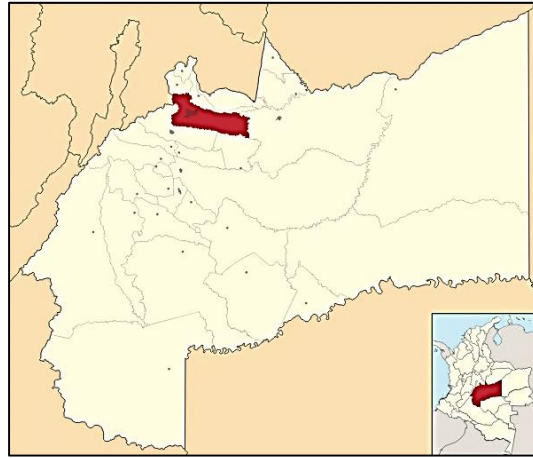
La investigación a realizar se va a llevar a cabo en la Universidad de los Llanos (institución académica de educación superior de carácter público más grande de la región de los Llanos Orientales y la Amazonia colombiana, fundada el 25 de noviembre de 1974), exactamente en la

sede San Antonio, ubicada en la calle 37 No. 41- 02 barrio Barzal, en el centro de la ciudad de Villavicencio, capital del departamento del Meta. Donde funcionan la Facultad de Ciencias Económicas (programas: administración de empresas, economía, mercadeo y contaduría pública) y la Facultad de Ciencias de la Salud (programa: enfermería).

Imagen 1. Mapa geográfico del departamento del Meta en Colombia

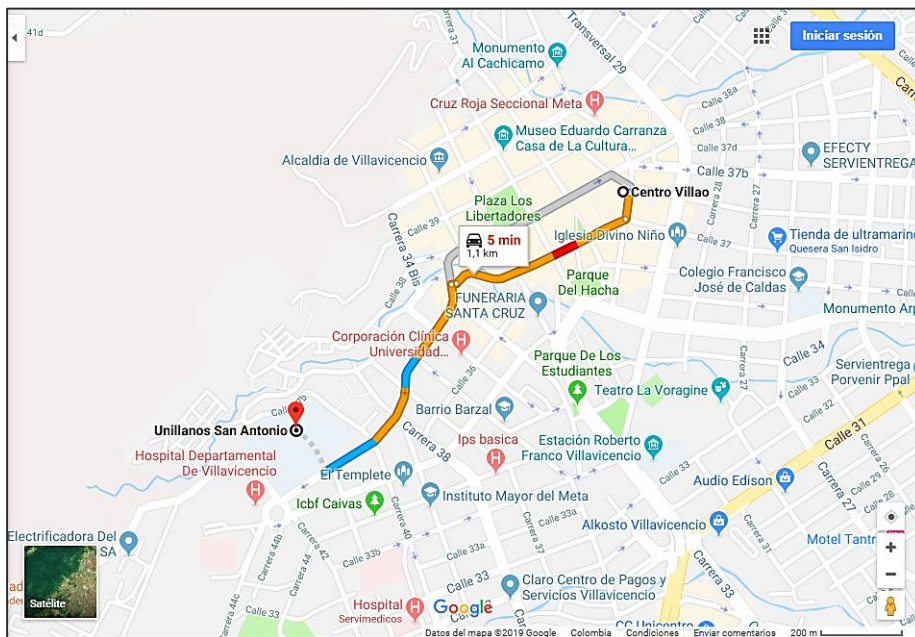


Imagen 2. Mapa geográfico del municipio de Villavicencio en el departamento del Meta



Fuente: Wikipedia. 2019.

Imagen 3. Ruta en transporte público, del centro a la Universidad de los Llanos, sede San Antonio



Fuente: Google Maps. 2019.

Metodología

Tipo de investigación:

Según el nivel de profundización en el objeto de estudio, en el presente trabajo se va a manejar una investigación descriptiva, puesto que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, al igual que, medir y evaluar diversos aspectos o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Dankhe,1986).

Con un enfoque cualitativo y cuantitativo orientado a conclusiones por el tipo de información suministrada y datos a obtener por medio del instrumento de medición, el MBI – GS.

Diseño de la investigación:

Según el proceso formal de investigación, en el estudio se va a manejar el método deductivo donde se utilizara el modelo de Christina Maslach y Susan E. Jackson como base o premisa general para obtener conclusiones acerca de si predomina el síndrome de Burnout en los docentes y personal administrativo de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio.

Población y muestra:

La población a estudiar está compuesta por los docentes de planta y tiempo completo, según la naturaleza jurídica de la Facultad de Ciencias Económicas y la Facultad de Ciencias de la Salud y, el personal administrativo que trabaja en la Universidad de los Llanos, sede San Antonio, que estén expuestos al estrés laboral. De tal modo que, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, 1974).

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. La muestra para esta investigación va a ser probabilística por el tipo de muestreo aleatorio simple, por lo que los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, a través de una selección que se realiza en una sola etapa y sin reemplazamientos (Kish, 1965).

Tras averiguar en cada una de las escuelas que hacen parte de las Facultades de Ciencias Económicas y Ciencias de la Salud de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio, se obtuvo la siguiente información sobre cuántos son los docentes de tiempo completo y personal administrativo actualmente:

| | | |
|--|--------------------------|---------------------|
| Escuela de Administración y Negocios: | Ocasionales: 14 docentes | Carrera: 7 docentes |
| Escuela de Economía y Finanzas: | Ocasionales: 13 docentes | Carrera: 7 docentes |
| Escuela de Cuidado de la Salud: | Ocasionales: 11 docentes | Carrera: 8 docentes |
| Escuela de Salud Pública: | Ocasionales: 4 docentes | Carrera: 3 docentes |

- **Personal administrativo:** 20 servidores públicos, entre provisionales y por prestación de servicio, de la Facultad de Ciencias Económicas y la Facultad de Ciencias de la Salud.

Para sacar el tamaño de la muestra, se sumó la cantidad de docentes y de la siguiente fórmula se obtuvo el resultado, a lo que se le sumó el número total de personal administrativo (se tomó el total por la poca cantidad) presente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población (67 docentes)

Z = nivel de confianza (95%)

P = probabilidad de éxito o proporción esperada (95%)

Q = probabilidad de fracaso (5%)

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) (5%)

n = 19,75 ~ 20 encuestas

20 + 20 P. A. = 40 encuestas en total

Variables de la investigación:

Variables dependiente: Presencia del síndrome de Burnout en cualquiera de las escalas para diagnosticar dicho trastorno.

Variables independientes:

Tabla 2. Variables independientes de la investigación

| | |
|--|--|
| Edad | ----- |
| Genero | Femenino Masculino |
| Estado civil | Casado Soltero |
| Hijos | Si No |
| Escolaridad | Postgrado Especialista |
| Cargo que ocupa | ----- |
| Área de trabajo | Docencia (Procesos Misionales) Administrativo (Procesos de Apoyo) |
| Antigüedad en el cargo | Años |
| Jornada en la que trabaja | Mañana Tarde |
| Cantidad de horas que trabaja en la semana | Horas |
| Tiempo de su jornada diaria en que interactúa con los beneficiarios de su trabajo | Más del 70% 50% Menos del 30% |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Instrumento para la recolección de la información:

Como instrumento de medición se va a utilizar el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), que traduce al español Inventario de Agotamiento de Maslach.

Desde 1986 ha sido el cuestionario más utilizado dentro de muchos que tratan el síndrome de Burnout, con una alta consistencia y fiabilidad cercana al 90%. Este cuestionario fue creado y elaborado por Christina Maslach y Susan E. Jackson de la Universidad de Berkeley, California en el año 1981 para evaluar los niveles de desgaste profesional en los diferentes trabajos que existen y, que tras años de estudio ha pasado por distintas etapas y el desarrollo gradual de nuevas versiones con el fin de adaptarlo a grupos en los que antes no aplicaba por completo.

Al principio se consideraba que los profesionales dedicados a trabajos de “contacto” con personas (sector salud, educación, servicios, etc.) eran más propensos a sufrir del síndrome de Burnout, hoy en día se reconoce que también lo puede padecer personas que trabajan con “objetos” (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.).

En la presente investigación se va a aplicar el MBI – GS, el Inventario de Agotamiento de Maslach - Encuesta General, el cual fue publicado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996); es el más apropiado para la recolección de datos del estudio teniendo en cuenta la metodología propuesta y la población a evaluar según los criterios de inclusión, en este caso, docentes universitarios y personal administrativo tendientes a presentar estrés laboral o desgaste profesional en su área de trabajo, debido a que, esta versión es la genérica, útil para medir el síndrome de Burnout en todo tipo de trabajo independientemente de las tareas que se realicen.

El MBI – GS se compone de 16 ítems agrupados en tres escalas, donde como se observa a continuación, cambia el nombre de dos de las tres escalas, pasa de despersonalización a cinismo y de realización personal a eficacia profesional.

- 1) Escala de agotamiento emocional (AE): Valora la experiencia de estar oprimido física y psíquicamente por la demanda del trabajo. Está compuesta de 5 preguntas (1, 2, 3, 4, 6).

- 2) Escala de cinismo (C): Valora el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas con las que interactúa en el trabajo. Compuesta de 5 ítems (8, 9, 13, 14, 15).
- 3) Escala de eficacia profesional (EP): Valora los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Este sentido de logro personal enfatiza la efectividad y el éxito en un impacto beneficioso para las personas a las que atiende o presta su servicio. Esta escala se centra más en las expectativas de éxito del sujeto. Está compuesta de 6 ítems (5, 7, 10, 11, 12, 16).

Los ítems deben ser respondidos usando la escala de medición tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre), como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 3. Escala de medición tipo Likert para medir el MBI-GS

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------|---|--|-------------------------------------|---|--|----------------------------|
| Nunca | Pocas veces al año o menos/ Casi nunca | Una vez al mes o menos / Alguna vez | Pocas veces al mes/ Regularmente | Una vez a la semana/ Bastantes veces | Pocas veces a la semana/ Casi siempre | Todos los días/ Siempre |

Fuente: Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson. 1996.

A continuación, en la tabla se compilan los ítems del cuestionario y la escala a la que pertenece cada uno de ellos:

Tabla 4. Ítems del MBI-GS y escalas a la cual pertenece

| Nro. | ITEM | ESCALA |
|------|--|--------|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo | A.E. |
| 2 | Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo | A.E. |
| 3 | Me siento fatigado/a al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo | A.E. |
| 4 | Trabajar todo el día es realmente estresante para mi | A.E. |
| 5 | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo | E.P. |
| 6 | Me siento quemado/a por mi trabajo | A.E. |
| 7 | Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización | E.P. |
| 8 | Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo | C. |
| 9 | He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo | C. |
| 10 | En mi opinión, soy muy bueno/a haciendo mi trabajo | E.P. |
| 11 | Me siento realizado/a cuando llevo a cabo algo en mi trabajo | E.P. |
| 12 | He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo | E.P. |

| | | |
|----|---|------|
| 13 | Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten | C. |
| 14 | Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo | C. |
| 15 | Dudo sobre el valor de mi trabajo | C. |
| 16 | Estoy seguro/a de que soy eficaz haciendo las cosas en mi trabajo | E.P. |

Fuente: Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson. 1996.

Técnica para el análisis de la información:

Para realizar el cálculo de puntuaciones, se procederá a sumar los valores de las respuestas dadas a cada ítem por parte de la persona encuestada y partir de allí determinar si existe o no indicios de Burnout y que factores psicológicos afectan a la muestra poblacional.

Tabla 5. Especificaciones para conocer si existen indicios del síndrome de Burnout

| Aspecto evaluado | Preguntas a evaluar | Valor total obtenido | Indicios de Burnout |
|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Agotamiento emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | - | Más de 26 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | - | Más de 9 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | - | Menos de 34 |

Fuente: Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson. 1996.

Después de obtener el valor total, es importante tener en cuenta que las altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera definen el síndrome de estar quemado en el trabajo. Se debe analizar los distintos aspectos para determinar el grado del síndrome de Burnout, que puede ser más o menos grave dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres situaciones y, de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios de Burnout.

Resultados

Caracterización de la muestra:

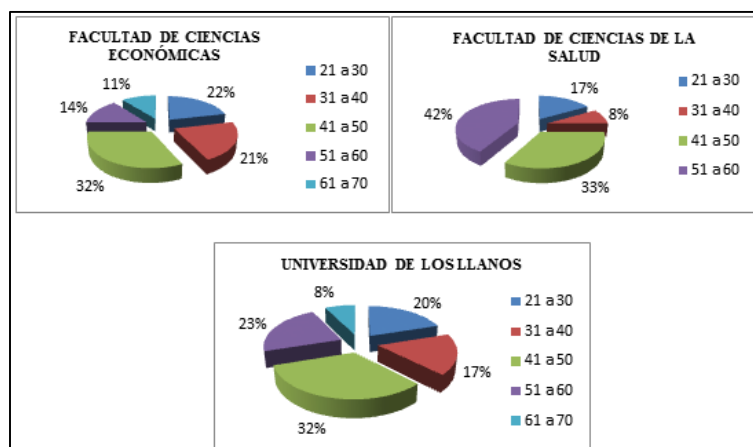
Por medio de la presente caracterización se obtuvo información concreta de los rasgos de las personas que pueden presentar Burnout y de esta forma analizar en qué situación se encuentran. Con una muestra de 40 personas, 20 docentes (14 de la F.C.E. y 6 de la F.C.S.) y 20 administrativos (14 de la F.C.E. y 6 de la F.C.S.), es decir, 28 empleados de la Facultad de Ciencias Económicas y 12 de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Tabla 6. Edad

| EDAD | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|---------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| 21 a 30 | 0 | 6 | 6 | 0 | 2 | 2 | 8 |
| 31 a 40 | 2 | 4 | 6 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| 41 a 50 | 5 | 4 | 9 | 1 | 3 | 4 | 13 |
| 51 a 60 | 4 | 0 | 4 | 4 | 1 | 5 | 9 |
| 61 a 70 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 2. Edad



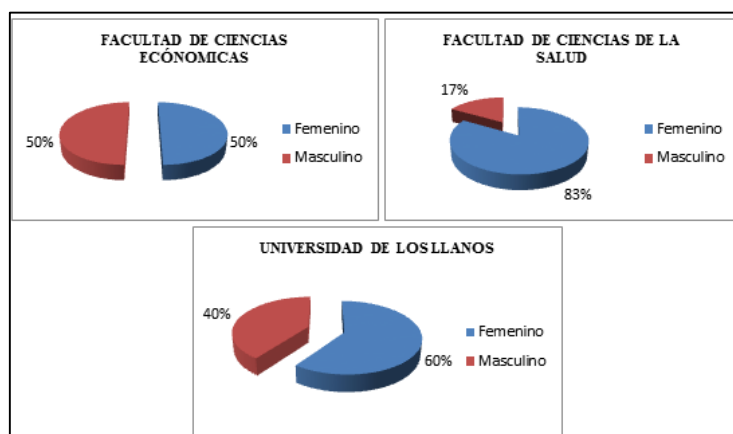
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 7. Género

| Género | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|-----------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Femenino | 5 | 9 | 14 | 5 | 5 | 10 | 24 |
| Masculino | 9 | 5 | 14 | 1 | 1 | 2 | 16 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 3. Género



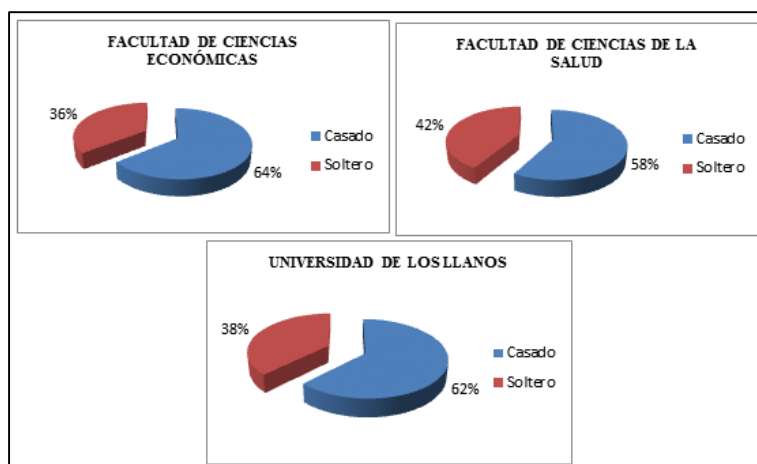
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 8. Estado civil

| Estado civil | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|--------------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Casado | 12 | 6 | 18 | 5 | 2 | 7 | 25 |
| Soltero | 2 | 8 | 10 | 1 | 4 | 5 | 15 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 4. Estado civil



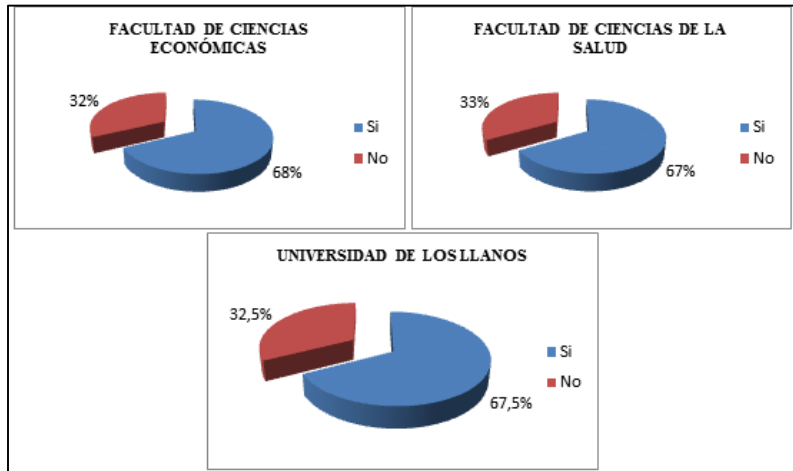
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 9. Hijos

| Hijos | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|-------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Si | 13 | 6 | 19 | 4 | 4 | 8 | 27 |
| No | 1 | 8 | 9 | 2 | 2 | 4 | 13 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 5. Hijos



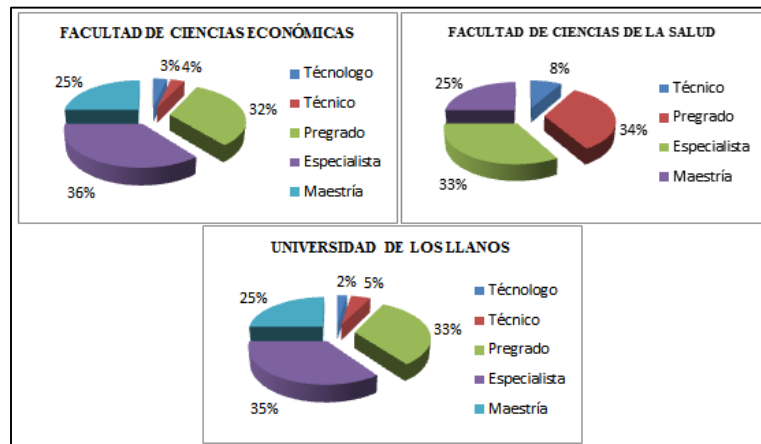
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 10. Escolaridad

| Escolaridad | FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|--------------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Tecnólogo | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Técnico | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Pregrado | 0 | 9 | 9 | 0 | 4 | 4 | 13 |
| Especialista | 7 | 3 | 10 | 3 | 1 | 4 | 14 |
| Maestría | 7 | 0 | 7 | 3 | 0 | 3 | 10 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 6. Escolaridad



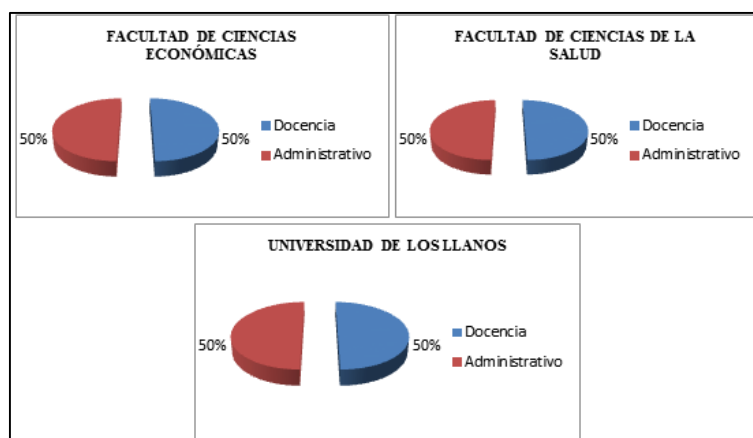
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 11. Cargo que ocupa – Área de trabajo

| Cargo que ocupa | FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|-----------------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Docencia | 14 | 0 | 14 | 6 | 0 | 6 | 20 |
| Administrativo | 0 | 14 | 14 | 0 | 6 | 6 | 20 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 7. Cargo que ocupa



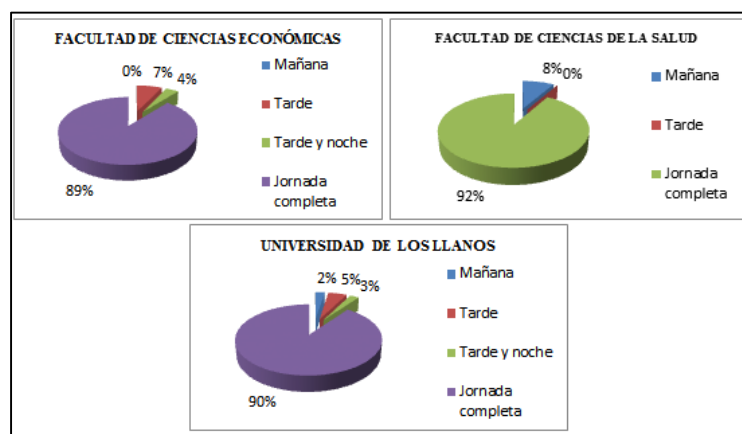
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 12. Jornada en la que trabaja

| Jornada en la que trabaja | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Mañana | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Tarde | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Tarde y noche | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Jornada completa | 14 | 11 | 25 | 6 | 5 | 11 | 36 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 8. Jornada en la que trabaja



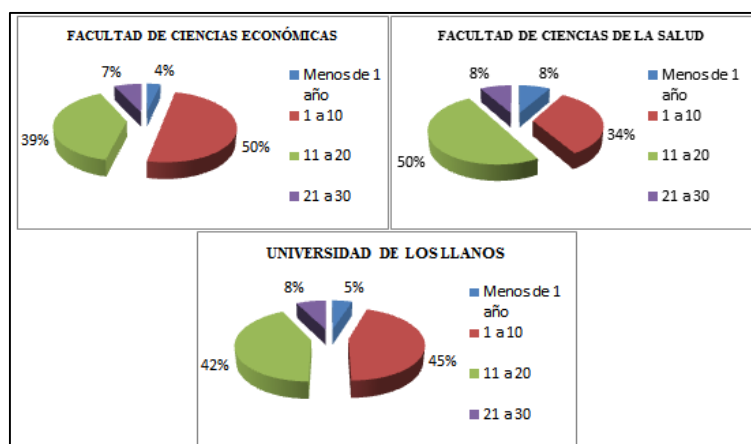
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 13. Antigüedad en el cargo (años)

| Antigüedad en el cargo | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|------------------------|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Menos de 1 año | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 1 a 10 | 3 | 11 | 14 | 3 | 1 | 4 | 18 |
| 11 a 20 | 9 | 2 | 11 | 3 | 3 | 6 | 17 |
| 21 a 30 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 3 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 9. Antigüedad en el cargo (años)



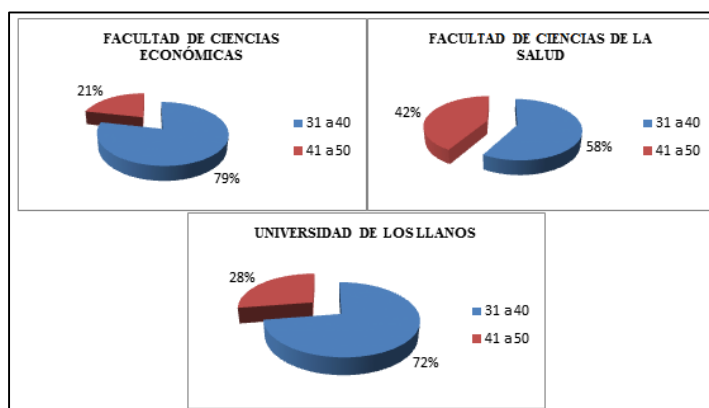
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 14. Cantidad de horas que trabaja en la semana (horas)

| Cant de horas que trabaja en la semana | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|--|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| 31 a 40 | 14 | 8 | 22 | 6 | 1 | 7 | 29 |
| 41 a 50 | 0 | 6 | 6 | 0 | 5 | 5 | 11 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 10. Cantidad de horas que trabaja en la semana (horas)



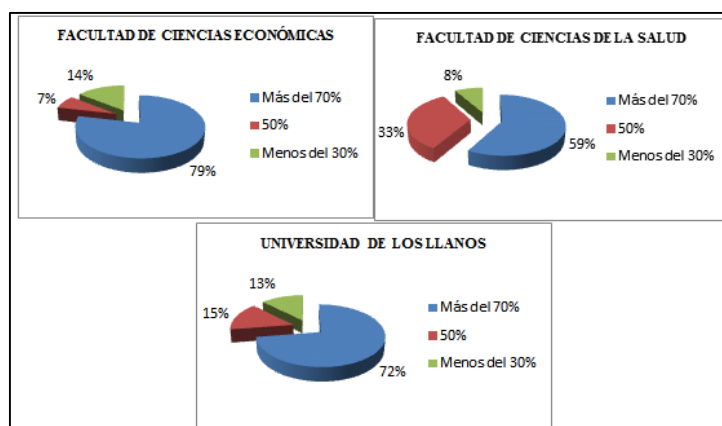
Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tabla 15. Tiempo de su jornada diaria en que interactúa con los beneficiarios de su trabajo

| Tiempo de su jornada en que interactúa con los beneficiarios | FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS | | | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | | | TOTAL UNILLANOS |
|--|---------------------------------|-----------------|-------|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|
| | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | DOCENTES | ADMINISTRATIVOS | TOTAL | |
| Más del 70% | 13 | 9 | 22 | 3 | 4 | 7 | 29 |
| 50% | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 |
| Menos del 30% | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 1 | 5 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 11. Tiempo de su jornada diaria en que interactúa con los beneficiarios de su trabajo



Fuente: Elaboración propia. 2019.

Tras realizar la caracterización a la muestra de 40 empleados, 20 docentes (14 de la F.C.E. y 6 de la F.C.S.) y 20 administrativos (14 de la F.C.E. y 6 de la F.C.S.), es decir, 28 empleados de la Facultad de Ciencias Económicas y 12 de la Facultad de Ciencias de la Salud, procedentes de la Universidad de los Llanos, sede San Antonio, se pudo concluir que:

El máximo de edad es de 41 a 50 años equivalente a 32% y el mínimo de 61 a 70 años, equivalente a 8%. En cuanto al “género”, el femenino fue mayor en un 60% mientras que el masculino en un 40%. En “estado civil”, el porcentaje de personas casadas fue mayor en un 62% que el 38% de personas solteras. En el numeral de “hijos”, el 67,5% respondió que SI tiene mientras que el 32,5% respondió que NO. En “escolaridad”, la mayor parte, es decir el 35%, respondió que tiene una especialización y tan solo el 2% un tecnólogo, no exento, el 33% respondió que tiene pregrado. En cuanto al “cargo que ocupa”, en este caso, el 50% es personal docente y el otro 50% personal administrativo. El siguiente numeral evidencia la carga laboral de la institución, donde el 90% respondió que trabaja jornada mañana y tarde, mientras que el 2% respondió solo mañana. En “antigüedad en el cargo”, la mayoría respondió que lleva trabajando de 1 a 10 años, lo que equivale al 45% y tan solo el 5%, menos de 1 año. En cuanto a la “cantidad de horas que trabaja en la semana”, el 71% contestó que trabaja de 31 a 40 horas a la semana, no

exento, el otro 28% contesto que trabaja de 41 a 50 horas semanales fuera de lo reglamentario. Por último, donde al igual que el anterior, se evidencia indicios de desgaste profesional, es en el “tiempo que interactúan los beneficiarios de su trabajo”, donde el 72% le dedica más del 70% y tan solo el 13%, menos del 30% a las demás personas.

Especificaciones para conocer si existen indicios del síndrome de Burnout

Por medio de la siguiente tabla con especificaciones previamente determinadas por el MBI-GS para conocer si existen indicios o no del síndrome de Burnout y de esta forma determinar cuáles son los factores psicológicos que evidencian su existencia, se analizó el aspecto evaluado, es decir, las tres escalas del Burnout con sus correspondientes ítems de los 16 a evaluar, respecto al número de respuestas de los docentes y personal administrativo de las dos facultades por el valor de la escala de medición tipo Likert que maneja este cuestionario.

Es así como se obtuvo un valor promedio por cada aspecto evaluado, que una vez contrastado con la tabla se hizo posible determinar si hay indicios del síndrome de Burnout y por consiguiente un nivel bajo, medio o alto del mismo, donde para el caso de agotamiento emocional debe estar por encima de 26, el cinismo por encima de 9 y eficacia profesional por debajo de 34.

Se procedió a realizar el análisis por separado de docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y luego el conglomerado de los dos, de la misma forma con la Facultad de Ciencias de la Salud, y por último, se efectuó un análisis general a la Universidad de los Llanos.

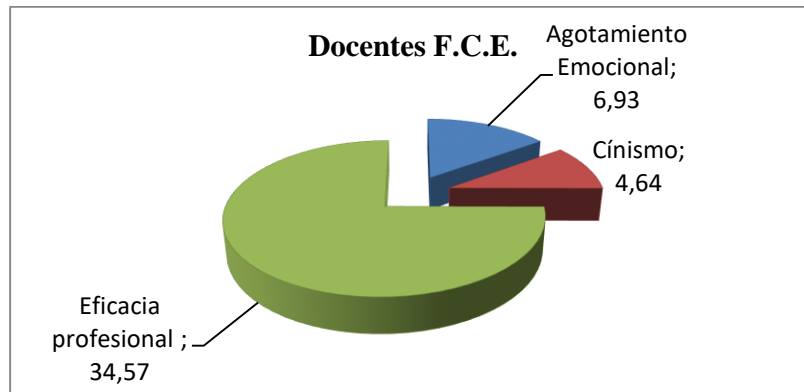
Tabla 16. Docentes Facultad de Ciencias Económicas

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|-----------------------|------------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|----|-------|----------|------------|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 2 3 | 2 2 | 2 1 | 1 6 | 1 5 | 0 | 97 | 6,93 | 15 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 1 6 | 0 | 6 | 4 | 1 5 | 24 | 65 | 4,64 | 10 |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------------------|---|---|---|---|---|---|----|-----|-------|----|
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 40 | 484 | 34,57 | 75 |
|----------------------|-------------------------|---|---|---|---|---|---|----|-----|-------|----|

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 12. Docentes Facultad de Ciencias Económicas



Fuente: Elaboración propia. 2019.

Teniendo en cuenta la encuesta aplicada al personal docente de la Facultad de Ciencias Económicas en la escala de agotamiento emocional nos da un promedio de puntaje de 6,93, muy inferior a la sumatoria de acuerdo a la tabla que es 26; en cuanto al cinismo, de acuerdo al instrumento nos da un promedio de 4,64 por debajo de la sumatoria de la tabla que es 9; en cuanto a la eficacia profesional nos da un promedio de 34,57 por encima de la sumatoria de la tabla que es 34.

De acuerdo a lo anterior, la sumatoria de agotamiento es baja pero no es de descuidar ya que está cerca al 7%, que sin duda alguna es significativa y requiere de estrategias para mitigar este impacto, en cuanto al cinismo es evidente que aunque está por debajo de la tabla está por encima del 50% lo que requiere de una atención, en cuanto a la eficacia está sobrepasando el puntaje de la tabla que es 34 lo que significa que está en el límite y comenzando a tener una situación que requiere de una atención inmediata.

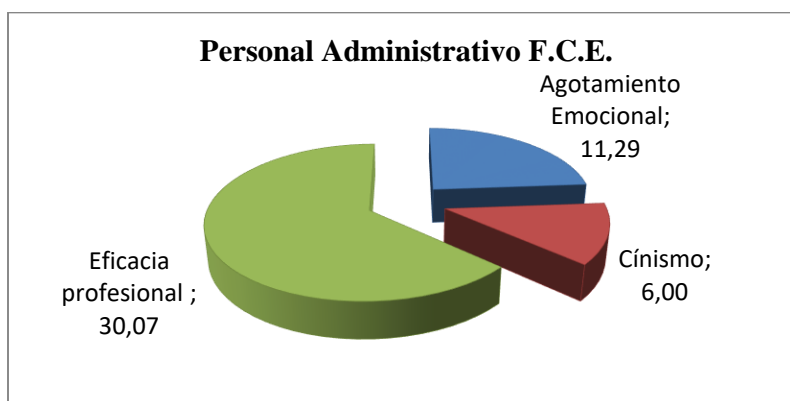
Tabla 17. Personal Administrativo Facultad de Ciencias Económicas

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|---------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-------|----------|------------|
|---------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-------|----------|------------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--------|---|--------|--------|---------|---------|-----|-------|----|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 1 9 | 6 | 4 2 | 2 4 | 25 | 42 | 158 | 11,29 | 24 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 1 1 | 6 | 1 8 | 0 | 25 | 24 | 84 | 6,00 | 13 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | 0 | 5 | 2 | 6 | 4 4 | 13 0 | 23 4 | 421 | 30,07 | 63 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 13. Personal Administrativo Facultad de Ciencias Económicas



Fuente: Elaboración propia. 2019.

En cuanto al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas, en agotamiento emocional en promedio tiene un puntaje de 11,29 muy cerca del 50% del puntaje determinado en la tabla que es 26, en el cinismo se evidencia un puntaje de 6 por debajo de 9 que establece la tabla y en cuanto a la eficacia profesional se observa un 30,07 en promedio por debajo del 34 establecido en la tabla.

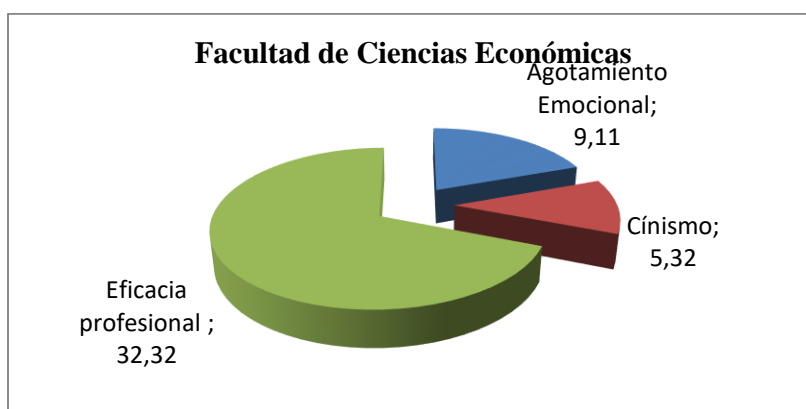
De acuerdo a lo anterior se observa que uno de los valores sobrepasa los límites de la tabla establecida para determinar el síndrome de Burnout, es de resaltar que el agotamiento emocional está cerca de 50% establecido en la tabla, el cinismo está cerca al 70% del puntaje que establece la tabla y la eficacia profesional está en 30,07 a 3,3 puntos por debajo del puntaje establecido en la tabla lo que significa que entro en la etapa de crisis y requiere de intervención inmediata, en cuanto al agotamiento y el cinismo se encuentra en un alto riesgo y es necesario establecer un plan de acción con estrategias que permitan mitigar y evitar consecuencias.

Tabla 18. Facultad de Ciencias Económicas

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|-----------------------|----------------------|---|----|----|----|----|-----|-----|-------|----------|------------|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 42 | 28 | 63 | 40 | 40 | 42 | 255 | 9,11 | 20 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 27 | 6 | 24 | 4 | 40 | 48 | 149 | 5,32 | 12 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | 0 | 6 | 2 | 6 | 44 | 205 | 642 | 905 | 32,32 | 70 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 14. Facultad de Ciencias Económicas



Fuente: Elaboración propia. 2019.

En cuanto a la Facultad de Ciencias Económicas a nivel general el agotamiento emocional en promedio se encuentra en 9,11, el cinismo en 5,32 y la eficacia profesional en 32,32.

De acuerdo a los datos anteriores se puede determinar que el agotamiento emocional y el cinismo está dentro de los rangos establecidos en la tabla, sin embargo, presentan puntajes altos que hacen necesarios establecer planes de mejoramiento que prevenga y a la vez mitiguen su impacto; por otra parte la eficacia profesional es preocupante ya que está por debajo del rango establecido en la tabla, lo que quiere decir que está dentro del síndrome de Burnout, se requiere un plan de choque más cuando de acuerdo al instrumento aplicado en un 90% son profesionales.

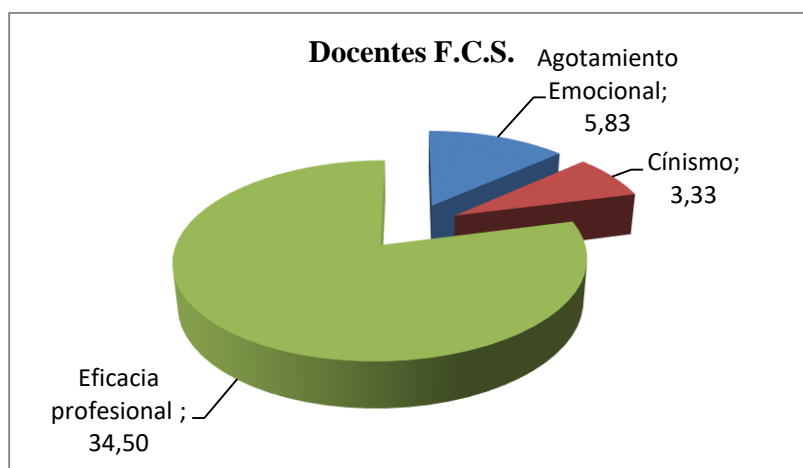
Tabla 19. Docentes Facultad de Ciencias de la Salud

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|-----------------------|---------------|---|---|----|---|---|---|---|-------|----------|------------|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 6 | 20 | 0 | 4 | 5 | 0 | 35 | 5,83 | 13 |

| | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|---|---|----|---|---|----|-----|-----|-------|----|
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 4 | 10 | 6 | 0 | 0 | 0 | 20 | 3,33 | 8 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 | 162 | 207 | 34,50 | 79 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 15. Docentes Facultad de Ciencias de la Salud



Fuente: Elaboración propia. 2019.

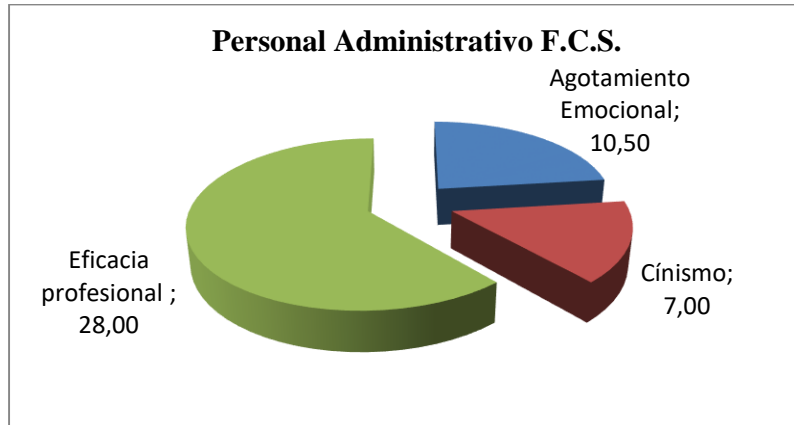
En relación a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud, el agotamiento emocional está en un promedio de 5,83 puntos, el cinismo en 3,33 y la eficacia profesional en 34,50; de acuerdo a lo anterior se puede determinar que todos los puntajes están dentro del rango permitido de la tabla del Síndrome de Burnout, sin embargo, es de resaltar que eficacia profesional se encuentra en el límite del rango permitido, lo que requiere de una atención especial sin descuidar las otras.

Tabla 20. Personal Administrativo Facultad de Ciencias de la Salud

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|-----------------------|----------------------|---|----|----|----|----|----|----|-------|----------|------------|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 11 | 10 | 24 | 8 | 10 | 0 | 63 | 10,50 | 23 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 8 | 2 | 18 | 4 | 10 | 0 | 42 | 7,00 | 15 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | 0 | 3 | 0 | 3 | 36 | 60 | 66 | 168 | 28,00 | 62 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 16. Personal Administrativo Facultad de Ciencias de la Salud



Fuente: Elaboración propia. 2019.

En cuanto al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, se evidencia de acuerdo al instrumento que en promedio da como resultado 10,50, el cinismo da un puntaje en promedio de 7 y la eficacia profesional 28 puntos.

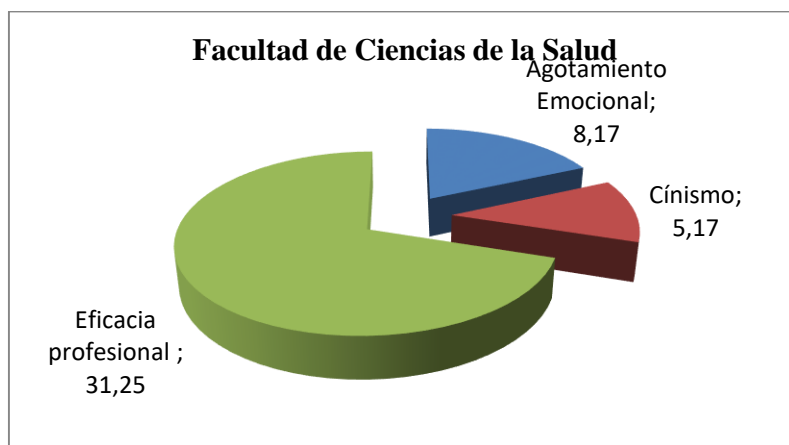
Teniendo en cuenta los datos anteriores obtenidos del instrumento, se puede determinar que la eficacia profesional esta por fuera del rango permitido de acuerdo a la tabla de Síndrome de Burnout, lo que requiere de una intervención inmediata.

Tabla 21. Facultad de Ciencias de la Salud

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|-----------------------|----------------------|---|----|----|----|----|-----|-----|-------|----------|------------|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 17 | 30 | 24 | 12 | 15 | 0 | 98 | 8,17 | 18 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 12 | 12 | 24 | 4 | 10 | 0 | 62 | 5,17 | 12 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, 16 | 0 | 3 | 0 | 3 | 36 | 105 | 228 | 375 | 31,25 | 70 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.

Grafica 17. Facultad de Ciencias de la Salud



Fuente: Elaboración propia. 2019.

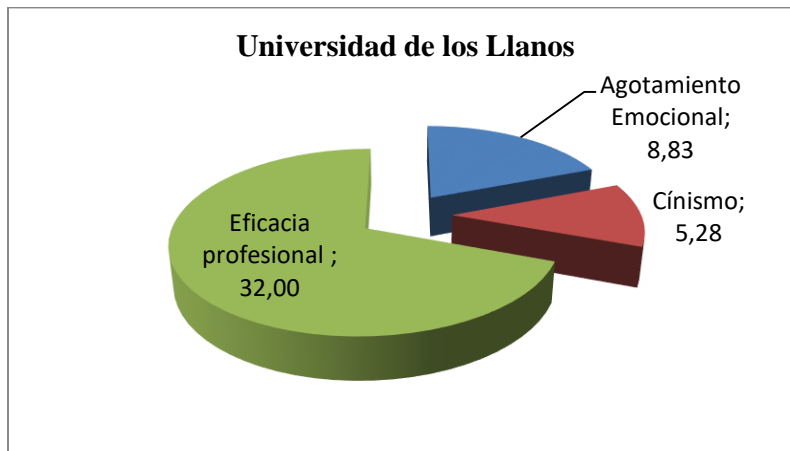
En cuanto a la Facultad de Ciencias de la Salud, de manera general se puede concluir que el puntaje promedio de agotamiento emocional es 8,17, el puntaje de cinismo es 5,17 y la eficacia profesional se evidencia un puntaje promedio de 31,25.

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que agotamiento emocional y cinismo están dentro del rango permitido, sin embargo, no se puede descuidar el cinismo ya que está por encima del 50% del puntaje permitido lo que requiere de atención, por otra parte la eficacia profesional está por fuera del rango permitido, es evidente que requiere de un plan de acción e intervención inmediata más cuando se cuenta con un personal en un alto grado de profesionalización.

Tabla 22. Universidad de los Llanos

| Escalas | Preguntas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | TOTAL | Promedio | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|---|----|----|----|----|-----|-----|-------|----------|------------|
| Agotamiento Emocional | 1, 2, 3, 4, 6 | 0 | 59 | 58 | 87 | 52 | 55 | 42 | 353 | 8,83 | 19 |
| Cinismo | 8, 9, 13, 14, 15 | 0 | 39 | 18 | 48 | 88 | 50 | 48 | 211 | 5,28 | 11 |
| Eficacia profesional | 5, 7, 10, 11, 12, | 0 | 9 | 29 | 98 | 80 | 310 | 870 | 1280 | 32,00 | 69 |

Fuente: Elaboración propia. 2019.



Fuente: Elaboración propia. 2019.

De acuerdo al instrumento aplicado en la Facultad de Ciencias Económicas y la Facultad de Ciencias de la Salud a nivel de la Universidad de los Llanos, teniendo en cuenta la muestra, se puede determinar que el agotamiento emocional da un puntaje de 8,83, el cinismo un 5,28 y la eficacia profesional evidencia un puntaje promedio de 32.

En conformidad a lo anterior, en la Universidad de los Llanos, el agotamiento emocional está dentro del rango permitido de acuerdo a la tabla que es más de 26, sin embargo, no hay que descuidar esa parte ya que equivale al 30% del puntaje permitido, por lo que requiere una medida de prevención que permita disminuir este puntaje; en cuanto al cinismo, de igual forma está dentro del rango permitido pero hay que tener en cuenta que está por encima del 70% del puntaje que es más de 9, por lo que requiere un plan de prevención que logre bajar significativamente tal puntaje; y se logró determinar que la eficacia profesional esta por fuera del rango permitido de acuerdo a la tabla establecida, lo que quiere decir que en dicha escala o dimensión existen indicios de Síndrome de Burnout, sin duda alguna requiere de una intervención inmediata mediante un unas estrategias que establezca parámetros que permitan mitigar y subir el puntaje por encima de 34, y por ende llevar al empleado a un mejor desempeño elevando la auto eficiencia y realización personal en

relación al trabajo, logrando de esta forma, mayor productividad e impacto en el éxito de la institución, en la convivencia y en el clima laboral.

Es de resaltar que la Universidad de los Llanos cuenta con un personal, en su mayoría, con grandes logros académicos, profesionales, siendo este un potencial que debe sumar a favor para orientar el plan de acción y las estrategias, hay que buscar cómo lograr apropiarse en los trabajadores el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y el aporte individual para el logro de los objetivos comunes de la institución, y que a la vez permitan que el empleado se sienta realizado como persona.

Conclusiones

La Universidad de los Llanos es la institución académica pública de educación superior más grande de la región de los Llanos Orientales y Amazonía colombiana. Es una universidad adscrita al Ministerio de Educación de Colombia. La Universidad de los Llanos se encuentra en la ciudad de Villavicencio, capital del departamento del Meta, cuenta con una sede principal ubicada en la vereda Barcelona y otra sede en el barrio Barzal.

Los resultados obtenidos fueron, en la primera escala o dimensión: agotamiento emocional, existe un nivel medio de Burnout en los ítems 1, 2, 3, 4 y 6 en cuanto a la frecuencia existente por parte de los docentes de la Universidad de los Llanos al presentar sentimientos de desespero, depresión, cansancio, enfermedad, irritabilidad, estrés y ansiedad en el trabajo. En la segunda dimensión: Cinismo, se presenta un nivel medio de Burnout en factores que lo componen como la indiferencia, negligencia, cinismo, egoísmo e inmoral. En la tercera dimensión: baja eficacia profesional, se presentan niveles altos de Burnout, donde es evidente una frecuencia constante de

sentimientos de desilusión, incompreensión, mala remuneración, mal reconocimiento, sin proyección personal y sin proyección profesional en su trabajo.

Recomendaciones

Considerando los resultados y análisis de los mismos anteriormente atendidos, donde es evidente los indicios de síndrome de Burnout especialmente en la eficacia profesional, como administradores de empresas de cualquier entidad es importante darle prioridad y sugerir estrategias o medidas preventivas ahora expuestas, puesto que el estrés laboral es actualmente sinónimo de bajo rendimiento y, lo ideal para esta tercera escala o dimensión es llevar al empleado a mejorar su desempeño y que se vea reflejado en el clima laboral, por ende, éxito de la institución.

Estrategias de prevención:

En cuanto a las estrategias propuestas para el síndrome de Burnout, es posible mencionar los planteamientos de Cabrera (2008) que “centrándose en la población de docentes universitarios, propone la implantación de programas que promuevan la salud y prevengan la aparición de procesos degenerativos”. En este sentido, considera fundamental el desarrollo de programas de intervención que entrenen en estrategias de manejo y afrontamiento del Burnout. Estas estrategias harían referencia a aumentar los sentimientos de competencia social y profesional, así como también, incentivar la toma de pequeños momentos de descanso durante el trabajo que facilite la relajación del sujeto.

Por otro lado, Garcés (2003) realiza una revisión de algunos métodos de intervención del síndrome de Burnout. Entre ellos, es posible mencionar el establecimiento de una adecuada comunicación en la organización tanto en sentido vertical como horizontal, lo que permitiría una

mayor claridad en el desempeño del trabajo, establecimiento adecuado de las recompensas así como de las expectativas potenciales, y como consecuencia, mayor satisfacción en el trabajo.

Por esto, realiza recomendaciones a nivel organizacional e individual. En el plano organizacional, la instauración de estructuras más horizontales, jerarquía descentralizada, mayor independencia, promociones internas justas, flexibilidad horaria, apoyo a la formación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. En cuanto al nivel individual, menciona que no existe ningún tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni una clara estrategia preventiva, sólo recomienda un breve período de descanso laboral. Además, se sugiere que complementario a estas labores personales del trabajador, las personas a cargo o autoridades en la organización se preocupen de delimitar claramente las metas de los trabajadores y de retroalimentar oportunamente sus logros, entregar instrucciones de manera clara, manejar los conflictos a tiempo (Díaz, Lartigue y Acosta, 2001).

Más recientemente, Marrau (2004) plantea que “los programas de intervención del síndrome deben considerar los aspectos cognitivos de autoevaluación que permitan mitigar o eliminar la fuente de estrés, potenciar el apoyo de los equipos docentes, eliminar o disminuir los estresores del entorno institucional que desarrollan del síndrome”. En este sentido, la mayoría de las estrategias de prevención actuales recomiendan fomentar el apoyo social en el trabajo, lo que permitiría la obtención de refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas.

En esta misma línea, Aranda, Pando y Pérez (2004) consideran que “la existencia de una buena comunicación interpersonal y la percepción de apoyo social, constituirían importantes fuentes preventivas de la aparición de Burnout en los trabajadores al interior de una organización”. Pines (1997) distingue varias formas de ofrecer este apoyo social en el trabajo, tales como, escuchar al sujeto de forma activa pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones; entregar apoyo teórico en

sentido de que un compañero experto le confirme que está haciendo bien las cosas; crear en el profesional necesidades de reto y creatividad en el trabajo; ofrecer apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional; entregar apoyo emocional desafiante, es decir, que lo haga reflexionar en cuanto a si ha agotado todas las soluciones posibles; y participar en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su auto concepto, autoeficacia y autoestima.

Referencias

- Aranda, C., Pando, M. & Pérez, M. B. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout. *Psicología y salud*, vol. 4, número 001, pp. 79-87.
- Dankhe, G. L. (1986). La comunicación humana: Ciencia social. Investigación y comunicación, en C. Fernández-Collado y G. L. Dankhe (eds). Mc.Graw-Hill, México.
- Díaz, R. M., Lartigue, T. & Acosta, M. E. (2001). Síndrome de burnout: Desgaste emocional en cirujanos dentistas. Vol. LVIII, No. 2, pp. 63-67.
- Sandoval Duran, D. N. (2013). Niveles del síndrome de Burnout en los docentes de planta y tiempo completo de la Universidad de los Llanos en Villavicencio/Meta. Trabajo de grado. UNAD.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Garcés de los Fayos, E. (1996). Tesis sobre Burnout Internet.
http://www.hfainstein.com.ar/articu_frm.html
- Garden, A. (1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 40 (9), 545-560.
- Gil Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Giraudó, E. (1997). Salud laboral. Jornada Preparatoria. Tribunal permanente por los derechos de las Mujeres a la Salud.

- Kish, L. (1965). Survey sampling. John Wiley and Sons, Inc., Nueva York.
- Leiter, M. P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. *Group and Organization Studies*, 13 (1), 111-128.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, vol. V, núm. 10, pp. 53-68.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9 (5), 16-22.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Schaufeli, W. B., Leiter M. P., Maslach, C. & Jackson S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey (MBI-GS). En: Maslach C., Jackson S. E., Leiter M.P., ed. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 30 edición. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, 1996, pp. 19-26.