

IDENTIFICACIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

AUTORES:

YENFRI YELITZA ORTIZ FLÓREZ

ID: 00754280

ANGIE FERNANDA MATEUS TORRADO

ID: 00756469

DEYBIZ ANDRÉS LÁZARO PARRA

ID: 00756605

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA EN RIESGOS LABORALES,

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CÚCUTA

2020

IDENTIFICACIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

AUTORES:

YENFRI YELITZA ORTIZ FLÓREZ

ID: 00754280

ANGIE FERNANDA MATEUS TORRADO

ID: 00756469

DEYBIZ ANDRÉS LÁZARO PARRA

ID: 00756605

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

DIRECTORA:

BLANCA JOHANNA PÉREZ FERNÁNDEZ

Mag. En Administración de Empresas con Énfasis en Sistemas Integrados de Gestión

CORPORACIÓN UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN DE GERENCIA EN RIESGOS LABORALES,

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CÚCUTA

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Oscar Ortiz y Patricia Flórez, que sin su apoyo, guía y orientación durante los últimos veinticuatro años a nivel familiar, personal y académico no hubieran sido posibles.

Ps. Yenfri Ortiz

En agradecimiento a mis padres Maritza Torrado y Weissman Mateus, por ser mi principal pilar de crecimiento y apoyo, mi guía, mi presente y mi futuro, a ellos por su dedicación y esmero en la construcción de una persona con valores y amor.

Ps Angie Mateus

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra Tutora, la Doctora Blanca Johanna Pérez Fernández, por su guía y sus acertadas apreciaciones durante la realización de este trabajo.

También un agradecimiento a la doctora Martha Xiomara Pabón Miranda, líder del proceso H03 desarrollo de personal, a la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander y a sus funcionarios, por su participación generosa en esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE ANEXO.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN.....	15
1. EL PROBLEMA.....	18
1.1. TÍTULO.....	18
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4. JUSTIFICACIÓN	21
1.4.1. <i>Justificación a nivel de la empresa.....</i>	<i>21</i>
1.4.2. <i>Justificación a nivel del estudiante.....</i>	<i>24</i>
1.5. OBJETIVOS.....	24
1.5.1. <i>Objetivo General.</i>	<i>25</i>
1.5.2. <i>Objetivos específicos.</i>	<i>25</i>
1.6. ALCANCE Y LIMITACIONES	26
1.6.1. <i>Alcances.....</i>	<i>26</i>
1.6.2. <i>Limitaciones.....</i>	<i>26</i>
2. MARCO REFERENCIAL.....	27
2.1. ANTECEDENTES	27
2.1.1. <i>Internacionales.</i>	<i>27</i>
2.1.2. <i>Nacionales.....</i>	<i>30</i>
2.1.3. <i>Locales.....</i>	<i>33</i>
2.2. MARCO CONTEXTUAL.....	36
2.2.1. <i>Reseña Histórica.</i>	<i>36</i>
2.2.2. <i>Generalidades.</i>	<i>37</i>
2.2.3. <i>Ubicación.....</i>	<i>38</i>
2.2.4. <i>Misión.....</i>	<i>38</i>
2.2.5. <i>Visión.....</i>	<i>39</i>
2.2.6. <i>Política de Calidad.....</i>	<i>39</i>
2.2.7. <i>Objetivos de Calidad.....</i>	<i>40</i>
2.2.8. <i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>41</i>

2.2.9.	<i>Macroprocesos</i>	42
2.3.	MARCO TEÓRICO	43
2.3.1.	<i>Síndrome de burnout</i>	43
2.3.2.	<i>Estrés laboral</i>	46
2.3.3.	<i>Protocolo prevención y actuación, síndrome de agotamiento laboral – Burnout</i>	47
2.3.4.	<i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	48
2.3.5.	<i>Ausentismo laboral</i>	58
2.3.6.	<i>Clasificación del ausentismo en Colombia</i>	61
2.3.7.	<i>Ausentismo en Colombia</i>	62
2.3.8.	<i>Clima organizacional</i>	63
2.3.9.	<i>Riesgo psicosocial</i>	65
2.3.10.	<i>Psicoeducación</i>	68
2.4.	MARCO CONCEPTUAL	72
2.5.	MARCO LEGAL	75
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	78
3.1.	ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	78
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	79
3.2.1.	<i>Población</i>	79
3.2.2.	<i>Muestra</i>	80
3.3.	INSTRUMENTOS O TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 81	
3.3.1.	<i>Fuentes primarias</i>	81
3.3.2.	<i>Fuentes secundarias</i>	82
3.4.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	83
3.4.1.	<i>Cuestionario – Burnout</i>	83
3.4.2.	<i>Cuestionario de Google</i>	86
3.4.3.	<i>Microsoft Excel</i>	87
3.4.4.	<i>Observación no participante</i>	88
3.4.5.	<i>Observación participante</i>	89
3.4.6.	<i>Estrategia psicoeducativa</i>	90
3.4.7.	<i>Consentimiento informado</i>	91
4.	RESULTADOS	92
4.1.	DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	92
4.1.1.	<i>Género</i>	92
4.1.2.	<i>Cargo</i>	94
4.1.3.	<i>Edad</i>	95

4.1.4.	<i>Nivel de escolaridad</i>	97
4.2.	ASPECTOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	98
4.2.1.	<i>Subescala de agotamiento o cansancio emocional</i>	98
4.2.2.	<i>Realización personal</i>	100
4.2.3.	<i>Despersonalización</i>	101
4.2.4.	<i>Presencia de burnout</i>	103
4.3.	ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS A SINDROME DE BURNOUT.....	104
4.3.1.	<i>Análisis a la tendencia baja</i>	104
4.3.2.	<i>Análisis a la tendencia media</i>	109
4.3.3.	<i>Análisis a la tendencia alta</i>	113
4.4.	ESTRATEGÍA PSICOEDUCATIVA.....	117
4.5.	DISCUSIÓN.....	119
	CONCLUSIONES	126
	RECOMENDACIONES	128
	REFERENCIAS	129
	ANEXO 1. CUESTIONARIO BURNOUT	149
	ANEXO 2. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	150
	ANEXO 3. HERRAMIENTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (GOOGLE)	151

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Secretaria de Educación Departamental de Norte de Santander.....	39
Figura 2. Estructura Organizacional de la Secretaria de Educación Departamental de Norte de Santander.....	42
Figura 3. Marco procesos de la Secretaria de Educación Departamental de Norte de Santander.....	43
Figura 4. Datos sociodemográficos (género).....	93
Figura 5. Datos sociodemográficos (cargo).....	94
Figura 6. Datos sociodemográficos (edad).....	95
Figura 7. Datos sociodemográficos (escolaridad).....	97
Figura 8. Cansancio emocional.....	99
Figura 9. Realización personal.....	100
Figura 10. Despersonalización.....	102
Figura 11. Tendencia al síndrome de burnout.....	103
Figura 12. Tendencia baja al síndrome de burnout según el género.....	105
Figura 13. Tendencia baja al síndrome de burnout según el cargo.....	106
Figura 14. Tendencia baja al síndrome de burnout según la edad.....	107
Figura 15. Tendencia baja al síndrome de burnout según el nivel de escolaridad.....	108
Figura 16. Tendencia media al síndrome de burnout según el género.....	109
Figura 17. Tendencia media al síndrome de burnout según el cargo.....	110
Figura 18. Tendencia media al síndrome de burnout según la edad.....	111
Figura 19. Tendencia media al síndrome de burnout según el nivel de escolaridad.....	112
Figura 20. Tendencia alta al síndrome de burnout según el género.....	113
Figura 21. Tendencia alta al síndrome de burnout según el cargo.....	114
Figura 22. Tendencia alta al síndrome de burnout según la edad.....	115
Figura 23. Tendencia alta al síndrome de burnout según el nivel de escolaridad.....	116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal Colombia.....	75
Tabla 2. Puntuación de z según el nivel de confianza.....	81
Tabla 3. Cálculo de puntuación.....	85
Tabla 4. Valores de referencia.....	85
Tabla 5. Estructura de planificación a cartilla psicoeducativa.....	121

LISTA DE ANEXO

Anexo 1. Cuestionario burnout.....	148
Anexo 2. Carta de consentimiento informado.....	149
Anexo 3. Herramienta de Recolección de Datos (Google).....	150

RESUMEN

El síndrome de burnout es considerado como un agotamiento extremo a causa del trabajo, Carballeira, A. (2017) consideran que “Los sentimientos de Agotamiento Emocional representan el estrés mientras que la despersonalización se relaciona con las tácticas de afrontamiento que despliega el empleado para hacer frente a los acontecimientos. Así mismo, el Agotamiento Emocional profundiza en la baja Realización Personal”. (p.28).

El presente proyecto investigativo buscó identificar la prevalencia del síndrome de burnout en el recurso humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.) de Norte de Santander durante el periodo del año 2020. Para lograr cumplir con el objetivo general se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory dicho documento se aplicó a una muestra representativa y aleatoria de trescientos sesenta y seis (366) trabajadores en los cuales están vinculados docentes, directivos docentes y administrativos, donde se evaluó tres (3) subescalas a cada individuo siendo ellas las siguientes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Partiendo del análisis de los resultados y la discusión de estos, se determinó si existe o no la presencia del síndrome de burnout, por otra parte, se logró identificar y clasificar a los encuestados en tendencias baja, media y alta, según su calificación en el desarrollo del cuestionario Maslach Burnout Inventory. Por último, se elaboró una cartilla psicoeducativa, con la finalidad de disminuir las tendencias presentadas y evitar la generación del síndrome en nuevas vacantes de la S.E.D.

Se concluyó, que el talento humano de la S.E.D., manifiesta un desconocimiento generalizado del síndrome de burnout (sentirse quemado por el trabajo) y una diferencia con respecto al concepto del estrés, por ende, se abre la posibilidad a futuros trabajos de investigación, con el fin de mantener y aumentar el bienestar mental de ellos, por consiguiente, generando conciencia y un mayor desarrollo biopsicosocial.

Palabras claves: Agotamiento emocional, despersonalización, estrés, Maslach Burnout Inventory, realización personal, síndrome de burnout.

ABSTRACT

The burnout syndrome is considered as an extreme exhaustion due to work, Carballera, A. (2017) consider that “Feelings of Emotional Exhaustion represent stress while depersonalization is related to the coping tactics that the employee deploys to cope with events. Likewise, Emotional Exhaustion deepens in low Personal Realization ”. (p.28).

The present research project sought to identify the prevalence of burnout syndrome in the human resources of the Departmental Education Secretariat (SED) of Norte de Santander during the period of 2020. To achieve the general objective, the Maslach Burnout Inventory questionnaire was used . Said document was applied to a representative and random sample of three hundred and sixty-six (366) workers in which teachers, administrators, and the cleaning service are linked. Where three (3) subscales were evaluated for each individual, they being the following: emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment.

Based on the analysis of the results and the discussion of these, it was determined whether or not the presence of burnout syndrome exists, on the other hand, it was possible to identify and classify the respondents in low, medium and high trends according to their qualification in development of the Maslach Burnout Inventory questionnaire. Finally, a psychoeducational primer was drawn up, in order to reduce the trends presented and avoid the generation of trends or the syndrome in new vacancies of the S.E.D.

It was concluded that the human talent of the SED manifests a generalized ignorance of the burnout syndrome (burned out) and a difference with respect to the concept of stress, therefore, the possibility opens up to future research work, in order to maintain and increase their mental well-being, therefore, generating awareness and greater biopsychosocial development.

Key words: burnout síndrome, depersonalization, Emotional exhaustion, Maslach Burnout Inventory, personal fulfillment, stress.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centró en estudiar el síndrome de burnout como una variable que genera una afectación significativa en muchos de los trabajadores, en primera instancia se definieron los aspectos asociados, como el estrés, el ausentismo laboral y sus tipos, el clima organizacional, los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los empleados, y finalmente, se desarrolló una herramienta psicoeducativa con el fin de generar una estrategia de prevención del síndrome, donde se desarrolló una cartilla práctica para el proceso H03 desarrollo de personal, quienes tendrán como responsabilidad la socialización de la misma mediante capacitaciones a los funcionarios de la S.E.D.

El síndrome de burnout es una patología muy poco conocida, sin embargo, se ha encontrado que un número significativo de personas lo padecen y cuando esto ocurre, suelen sentirse insatisfechas y no logran percibir que esta enfermedad afecta su desempeño, dicha patología se manifiesta dentro del contexto laboral, en todas las profesiones y actividades organizacionales, así mismo, es de mencionar que de forma inmersa existen todo tipo de presiones y situaciones estresantes que pueden generar diversas afectaciones en la salud del trabajador, no sólo en lo laboral, sino también en su vida cotidiana.

Si bien es cierto, el burnout es definido inicialmente por Maslach y Jackson (1981) como un síndrome psicológico de agotamiento emocional –agotamiento de los propios recursos emocionales y la presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional y psicológicamente citado en (Díaz F. y

Gómez I., 2016). en este sentido, se puede concluir que el síndrome causa afectaciones significativas en la persona, lo cual repercute en el desarrollo de sus funciones.

Por otra parte, considerando las variables que son precipitantes para el desarrollo del síndrome, se encuentra que el trabajo no sólo proporciona a las personas seguridad económica, placer, satisfacción y beneficios para la salud, sino que también es una fuente de estrés laboral generadora de problemas psicológicos, físicos y psicosomáticos (Hernández T., Terán O., Navarrete D. y León A., 2007).

Así mismo, Farber (1983,citado en Quinceno J. y Vinaccia S., 2007) establece la relación del burnout con el ámbito laboral, refiriendo que este síndrome surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido, sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos, y 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.

En relación con lo anteriormente mencionado, la investigación tuvo como objetivo principal identificar el síndrome de burnout en el talento humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.) de Norte de Santander en la ciudad de San José de Cúcuta. Para llevar a cabo la investigación, se desarrolló la metodología con un enfoque mixto, así mismo, su diseño es de tipo descriptivo y a su vez, el alcance de la investigación es de tipo correlacional. Finalmente, se empleó como método de

recolección de información el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que se aplicó de forma virtual a causa de la crisis por covid 19.

Por consiguiente, se relacionan los resultados obtenidos tras la aplicación virtual del cuestionario MBI a los funcionarios, en los cuales, se tiene que, en la SED no se ve presente el síndrome de burnout, sin embargo, cabe resaltar que si se encuentran tendencias altas, medias y bajas en las diferentes sub escalas de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional, que si bien es cierto, cumplen un papel fundamental influyendo en el desarrollo de habilidades, competencias y generación de ambientes organizacionales de forma positiva o negativa en las personas o colaboradores de una empresa, frente al cumplimiento de las actividades laborales y el normal desarrollo del equilibrio entre colaboradores.

Finalmente, se realizó un espacio de discusión que permitió confrontar teorías que le proporcionan soporte al análisis de los resultados que se hallaron en la presente investigación, donde se puede concluir la pertinencia de realizar estos estudios en pro del bienestar biopsicosocial de los funcionarios de la S.E.D., siendo esta una institución del sector educativo, la cual requiere tener un buen manejo emocional, para optimizar sus procesos y destacarse por la eficiencia y eficacia en sus servicios que son dirigidos a las sociedad en general del departamento de Norte de Santander.

1. EL PROBLEMA

1.1. TÍTULO

IDENTIFICACIÓN DEL SÍNDROME DEL BURNOUT MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL, UBICADA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de Burnout fue estudiado inicialmente por Freuden-Berger en 1974 citado en Forbes, R. (2011), quien menciona que es una patología psiquiátrica que podía ser experimentada por los trabajadores de diferentes ramas laborales, en la cual se pueden evidenciar síntomas a nivel médico, biológico y psicológico frente a la sociedad en general, siendo el resultado de una carga laboral constante en la que el trabajador se ve obligado a generar una mayor demanda en cuanto el exceso de energía que necesita al momento de ser eficiente en el cumplimiento de sus funciones.

Durante los años ochenta, Cristina Maslash y Susana Jackson lideraron las investigaciones en relación con el síndrome del burnout; según Forbes, R. (2011) el síndrome de Burnout es también conocido como el síndrome de desgaste laboral u ocupacional, siendo finalmente la articulación de un sin número de factores estresantes que influyen de forma negativa en las personas, estas de tipo

emocional a nivel personal e interpersonal relacionada con el trabajo. Otros autores tales como Edelwich y Brodsky (1980), citado en Forbes, R. (2011), “lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico” (p1).

Por otro lado, Moreno (2011) citado en Camacho y Mayorca (2017) menciona que “los riesgos psicosociales, son situaciones laborales que tienen un alto índice de probabilidad de causar una lesión grave a la salud de los trabajadores, ésta a nivel físico, social o mental” p. 6 pues si bien es cierto, las diferentes esferas de los trabajadores se ven afectadas por lo que su producción a nivel organizacional puede encontrarse en declive, lo que afectaría significativamente el rendimiento a nivel general.

En consecuencia, con lo anterior, el decreto 1477 de 2014 según el Ministerio de Trabajo, contempla dentro de las enfermedades laborales, el síndrome de agotamiento profesional (código CIE-10: Z73,0) asociada a las condiciones y contenido de la tarea, las demandas emocionales, los sistemas de control y la definición de responsabilidades en la institución o empresa. Cabe mencionar que, en el sector educativo, servicio social y de salud se puede evidenciar el síndrome de burnout, así como en carreras que son afines y que requieren por su trabajo el contacto frecuente con personas externas.

Otro aspecto a considerar, es que a lo largo de los años se han realizado diversas investigaciones en el mundo por lo que se puede evidenciar una tasa de prevalencia del síndrome de burnout, tal como lo es en Holanda donde se menciona que aproximadamente el 15% de la población trabajadora sufre

o ha sufrido de enfermedades que se encuentran estrechamente ligadas al estrés, por lo que ha traído como consecuencia para muchas organizaciones la pérdida en dinero de por lo menos 1.7 billones de euros, así mismo se menciona que los trabajadores más propensos a sufrir de dichas molestias son aquellos que se desempeñan a nivel salud, lo anterior teniendo en cuenta lo mencionado por Morales, L y Hidalgo, L. (2015).

Ahora bien, según la Organización Internacional para el Trabajo (OIT), en Colombia se menciona que uno de cada cinco trabajadores sufre del síndrome de burnout, pues el cansancio, el estrés y la fatiga tras la ejecución de labores es cada vez más una constante entre los mismos, ahora bien, se hace referencia a que una de las causales allí establecidas se debe a que los trabajadores revisan horas después de salir de sus jornadas diarias de trabajo sus correos corporativos y por lo menos el 10% de los empleados que se encuentran en sus vacaciones realizan ésta misma actividad, no dejando de lado su responsabilidad administrativa mientras se encuentra en el desarrollo de sus derechos por ley, mencionado en Vanegas, A. (2019).

Es por esta razón, que se realiza esta investigación en la Secretaría de Educación Departamental, teniendo en cuenta la prevalencia de los índices ya mencionados que no solo se evidencian en profesionales de la salud, si no también, en el sector educación que se encuentran en constante contacto con la población en general. De este modo esta investigación se desarrolló en una muestra poblacional de la S.E.D, esta se focaliza teniendo en cuenta que en su gran mayoría los trabajadores adscritos a esta dependencia gubernamental laboran en municipios alejados de su sede principal. De esta manera, se proporciona a la institución una perspectiva más amplia con relación a las tendencias baja, media

y alta de los funcionarios frente al síndrome burnout, el cual es visto como un riesgo laboral que puede afectar el bienestar biopsicosocial del trabajador, el desempeño, la eficiencia y la productividad en la institución.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué estrategia se puede emplear para la identificación del síndrome del burnout, en el talento humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.), ubicados en la ciudad de San José de Cúcuta?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación a nivel de la empresa

Esta investigación se realizó con la finalidad de estudiar el síndrome del burnout en el talento humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.), ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta, y así analizar la presencia del síndrome, o la tendencia en la que se encuentran los trabajadores de esta empresa del sector educativo, de esta forma propiciar conciencia y proporcionar herramientas para la prevención y el manejo del síndrome.

Es importante que en la S.E.D. se realicen estas investigaciones porque la mayoría de sus funcionarios se encuentran ubicados en zonas rurales catalogadas como zonas de alto riesgo, en ocasiones alejadas del casco urbano y de sus familiares, los cuales pueden repercutir de forma negativa en su salud mental, desencadenando tendencia a trastornos depresivos, de ansiedad, consumo de sustancias psicoactivas, estrés laboral, síndrome del burnout, entre otros.

Por otra parte, es de mencionar que, a causa de esta nueva readaptación laboral en modalidad virtual, a la secretaría le surge la necesidad de evaluar a sus funcionarios para proteger y fortalecer su salud mental.

Con base al planteamiento anteriormente descrito, se investigó el síndrome del burnout, como una variable causal para estos sucesos, el cual es conocido como el síndrome del quemado o de desgaste laboral, donde se presentan factores estresantes que influyen de forma negativa en el desempeño de los trabajadores y además se perciben en todas las esferas, personal, social y laboral. Siendo más visible en el ámbito laboral, puesto que la sintomatología de este síndrome afecta directamente en el rendimiento y el clima organizacional.

Teniendo en cuenta lo mencionado se evidencia que, esta investigación fue de vital importancia para la empresa, puesto que uno de los principales aspectos que influye en la calidad de vida laboral, son los factores psicosociales, los cuales cumplen un rol importante en el desarrollo de un buen clima empresarial, visto desde un modelo organizacional se precisa como un desencadenante del síndrome

burnout, lo que se logrará con este proyecto es dar conocimiento a la S.E.D., sobre el recurso humano que presentan una tendencia alta y media al síndrome y que estén afectando el desempeño laboral, pues si bien es cierto, unos de los síntomas del mismo son la frustración profesional y las dificultades en las relaciones interpersonales, lo cual se podría reflejar como una desventaja competitiva.

Es por ello que, en la investigación posterior al análisis del síndrome burnout, se realizará una clasificación de los datos recolectados mediante una tendencia baja, media y alta al síndrome que estén presentando el recurso humano de la S.E.D. lo que a grandes rasgos permitirá reconocer aspectos relevantes que afectan directamente el desarrollo de sus actividades como: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, finalmente fortaleciendo el clima organizacional, el trabajo en equipo y la comunicación que son aspectos importantes para el bienestar biopsicosocial del trabajador y para el desempeño laboral.

Consecuentemente, como aporte al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la empresa, se proporcionará una estrategia de mejora continua, la cual se integrará como medida preventiva de intervención frente al burnout, por consiguiente, se aplicará una herramientas psicoeducativas con el fin de proporcionar prevención y manejo del síndrome, esto teniendo en cuenta la petición realizada por parte de la S.E.D. a través del proceso H03 desarrollo de personal, como medida preventiva a los casos de estrés que generan ausentismo laboral en la institución.

En este sentido, esta investigación sobre el síndrome de burnout en la S.E.D., durante esta crisis mundial por Covid 19, será una investigación pionera desde el riesgo psicosocial, que posiciona a la S.E.D. como una institución a la vanguardia de la salud mental y como una entidad que se preocupa por optimizar su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el bienestar biopsicosocial de los funcionarios, además de posicionar a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, como una entidad educativa eficaz y eficiente desde la investigación, que establece relaciones significativas para aportar y estar en pro del bienestar de la sociedad del departamento de Norte de Santander.

1.4.2. Justificación a nivel del estudiante

Desde el rol como estudiante lo que se logra con esta investigación es fortalecer los conocimientos, poner en práctica lo aprendido en la especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, abrir puertas en esta empresa para ser tenidos en cuenta como profesionales especialistas en SST, además de dejar apertura en la misma para próximas investigaciones por parte de los estudiantes de la Corporación Universidad Minuto de Dios.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General.

Identificar el síndrome de burnout en el talento humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.) de Norte de Santander en la ciudad de San José de Cúcuta, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

1.5.2. Objetivos específicos.

Evaluar el síndrome de burnout mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para la identificación de posibles incidencias en el talento humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.) de Norte de Santander en la ciudad de San José de Cúcuta.

Analizar los datos recolectados para la clasificación por tendencia baja, media y alta al síndrome del burnout y demás aspectos sociodemográficos de los funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander (S.E.D.).

Desarrollar una herramienta psicoeducativa para la prevención y manejo del síndrome burnout, mediante capacitaciones virtuales dirigidas a los funcionarios de la S.E.D. con fines de una mejora continua en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST).

1.6. ALCANCE Y LIMITACIONES

1.6.1. Alcances.

En esta investigación se aplica el cuestionario Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) a una muestra selectiva de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.), la cual corresponde a 366 funcionarios y de esta manera se determinan incidencias en la institución, así mismo se clasifican los datos recolectados en tendencia baja, media y alta a presentar el síndrome; finalmente, se desarrolla una herramienta psicoeducativa para la prevención y el manejo del síndrome burnout, donde es vista como una mejora continua en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST).

1.6.2. Limitaciones.

El total del recurso humano de la S.E.D. supera las siete mil (7550) personas, por lo tanto, se presentaron dificultades de movilidad y acceso a la población, sumado a la disponibilidad de tiempo que el personal dispuso para la recolección de la información.

Acceso a internet, a elementos tecnológicos y dificultades en la conectividad, otra limitante que abordó la investigación fue el factor epidemiológico, debido a esta crisis por covid 19 donde el acceso a las instalaciones de la S.E.D. fue más restringido, por otra parte, los gastos relacionados a transporte y papelería.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales.

Las siguientes investigaciones son realizadas a nivel internacional, lo que permitió tener un mayor reconocimiento sobre los efectos que tiene el síndrome del burnout en las personas a nivel mundial, siendo una base importante frente a la obtención de conocimientos.

Jorge Raúl Cialzeta. (2013). Tesis titulada El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, universidad nacional de Córdoba, Corrientes, Argentina.

Esta tiene por objetivo principal, determinar la prevalencia de SBO en médicos de un hospital general de alta complejidad de la ciudad de Corrientes; identificar factores asociados y causales; establecer un indicador preventivo para evitar o retardar el desarrollo de SBO (I CBO). La metodología con la que se desarrolló esta investigación fue un estudio transversal, observacional, que incluyo a 141 médicos. Se utilizó el Cuestionario Breve de Burnout de Bernardo Moreno. La población fue dividida en cinco grupos según el servicio donde se desempeñan: grupo 1 (quirófano), grupo 2 (perinatología), grupo 3 (clínica), grupo 4 (urgencias) y grupo 5 (varios). Se construyó una curva ROC y se determinó un punto de corte para predecir SBO. Se realizó un análisis univariado y tres multivariados. En esta

se puede concluir que el Índice de Consecuencias de Burnout (I CBO) con un fin preventivo, podría evitar o retardar la aparición de SBO y disminuir el efecto del SB sobre la salud de los trabajadores.

Esta investigación es de gran valor para la investigación, teniendo en cuenta, que permite identificar aspectos que son relevantes en el reconocimiento del SBO, además, reconoce factores que son precipitantes en el desarrollo de este y evidencia las posibles causas para la generación de este, sin duda alguna, fue un aporte significativo como orientación en la ejecución de cada uno de los objetivos específicos.

La siguiente investigación consultada, esta fue realizada por Carolina Aranda Beltrán, Manuel Pando Moreno, José Guadalupe Salazar Estrada, (2015) y recibe el nombre de Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México, Universidad de Guadalajara, México.

Esta tiene como objetivo demostrar las prevalencias y variables que podrían actuar como factor de riesgo para el desarrollo del síndrome en trabajadores de diversas actividades económicas en México. En la que se implementan resultados de 2405 trabajadores pertenecientes a los giros laborales de médicos de familia de tres instituciones públicas de salud, trabajadores universitarios, trabajadores del congreso del estado, agentes de tránsito y trabajadores del tren eléctrico. En esta se obtienen las prevalencias más altas para el síndrome, siendo la falta de realización el factor más afectado. Los datos también sugieren que en los trabajadores de tránsito se presentan una serie de variables de riesgo específicas asociadas al desarrollo del síndrome tales como el hecho de tener más de 42 años, estar

casado, tener una antigüedad en el puesto superior a 10 años de trabajo y una en la institución mayor a 14 años.

De esta investigación se puede destacar la variabilidad con la que cuenta a partir de la población estudio en la que se enfocó, siendo de importancia para la investigación presente, ya que permite tener mayor reconocimiento del SBO, además de demostrar diferentes variables de riesgo que son de interés para el actual estudio.

Por último, se generará la revisión del artículo realizado por Marina Ramírez (2017). Llamado prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador, Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores, Badajoz, España.

Tiene como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de burnout y sus dimensiones, así como los factores relacionados, en enfermeras y médicos de instituciones médicas de salud en una provincia de Ecuador. Se seleccionó una muestra de 166 profesionales de la salud (69,49% mujeres, edad media = 38,0 años). La metodología empleada en esta investigación fue a través diversos instrumentos para recopilar información sobre el síndrome de burnout y variables sociodemográficas y laborales, finalmente se obtiene resultados tales como una prevalencia del 4,2% para el síndrome de burnout. En cuanto a las dimensiones de burnout, se encontró una prevalencia del 26,5% para el agotamiento emocional 25,9% para la despersonalización y 42,2% para la baja realización personal.

Los profesionales con mayor burnout eran aquellos con experiencia superior a 12 años como personal médico, que realizaban jornadas laborales superiores a las 8 horas diarias, y que atendían a más de 18 pacientes al día.

2.1.2. Nacionales.

Las siguientes investigaciones permiten evidenciar la situación del síndrome de burnout en diferentes ciudades del país. Además de conocer de antemano las diferentes características de este.

La primera de las investigaciones fue realizada por, Magda Ginnette Rodríguez Paipilla, Rodolfo Rodríguez Gómez Arnold, Eduardo Riveros Gutiérrez, María Lucia Rodríguez D´Luyz, Javier Yesid Pinzón Salamanca (2011). Recibe como título síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010, universidad del rosario, Bogotá, Colombia.

Esta tiene como objetivo Estimar la prevalencia y los factores asociados del síndrome de burnout en el personal de la salud en tres instituciones de la ciudad de Bogotá durante el mes de diciembre de 2010. La metodología de esta investigación es de tipo transversal, se utilizó cuestionario de variables socio demográficas y cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), con análisis descriptivo, bivariado y multivariado en SPSS. Dentro de los resultados de la investigación se puede evidenciar que se encuestaron 184 trabajadores de la salud -médicos, enfermeras y personal auxiliar-, 139 mujeres

(75,5%) y 45 hombres (24,5%), con una prevalencia del 2,2% para SB. En el modelo de regresión logística multinomial se encontró asociación significativa, para baja realización personal y despersonalización. Prevalencia para agotamiento emocional 20,6%, despersonalización 16,8% y baja realización personal 7,6%.

La anterior investigación es de importancia para el actual estudio ya que permite reconocer diversos factores que influyen en la prevalencia del SBO, el cual es un referente significativo frente al desarrollo de los objetivos propuestos en la presente.

La segunda investigación realizada por Fátima Díaz Bambula, Ingrid Carolina Gómez (2016), recibe el nombre de la investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010, universidad del valle, Cali, Colombia.

Esta tiene como objetivo general crear un panorama sobre las investigaciones en burnout en América Latina se llevó a cabo una revisión sistemática de 89 estudios, realizados y publicados en revistas científicas, libros y en memorias de eventos científicos en 12 países latinoamericanos entre el 2000 y el 2010. Teniendo como metodología que es descriptiva-correlacional. Dentro de las conclusiones de este se tiene que, en la mayoría de los estudios, se hizo uso de teorías y métodos de evaluación creados en países “desarrollados”, industrializados, sin la reflexión acerca de la especificidad de los procesos de trabajo propios del contexto latinoamericano.

Esta investigación permite evidenciar el reconocimiento de fuentes primarias que, si bien es cierto, son de vital importancia frente al establecimiento de autores que aporten información significativa como aporte al estudio del SBO.

Por último, entre las investigaciones esta fue realizada por Ricardo Gómez, Ingrid Marcela González, Jenny Patricia Grisales, Richard Mejía, Michael Andrés Pulido (2012), esta recibe el nombre de referentes se encuentra síndrome de burnout, amenaza oculta, universidad Sergio Arboleda, Bogotá D.C.

Esta investigación tiene como objetivo Analizar mediante el método de Maslach Burnout Inventory (MBI), si existen factores predisponentes que generen la presencia del Síndrome de Burnout (SB) en el personal médico del sistema de salud colombiano. Dentro de la metodología se tiene que se aplicó aleatoriamente a 100 profesionales de diferentes áreas de la salud, de ambos géneros, del sector público y privado, en la ciudad de Bogotá el cuestionario Maslach. 31 que mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes 32. Una vez superada la etapa de muestreo los datos fueron tabulados y analizados mediante el empleo del programa SPSS versión 20.0., por último, se definen resultados donde se evidenció el alto porcentaje en los factores predisponentes que generan la presencia del síndrome de burnout, resaltando en el análisis que a pesar que el personal médico

presenta altos niveles de cansancio emocional y despersonalización en relación a la atención al paciente no se ve afectado en mayor proporción su realización personal.

2.1.3. Locales.

A nivel local, se encuentran realizadas diferentes tesis, donde se puede observar que estas permiten tener un acercamiento en cuanto al conocimiento que se tiene sobre el síndrome del burnout en diferentes contextos, como ha sido aplicada la misma y además los distintos procesos que se ven involucrados además de identificar la variedad de poblaciones en la que este síndrome se encuentra siendo desarrollado por los profesionales a causa del exceso de trabajo.

La primera de las investigaciones revisada fue realizada por Villamizar Novoa, MJ, Tarazona-Castellanos y Monroy, R2 (2019). Tiene como título, síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la clínica San José de Cúcuta. Cúcuta, Norte de Santander.

El objetivo de esta investigación, fue establecer la incidencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de la clínica San José de la ciudad de Cúcuta y su relación con la antigüedad laboral en esta empresa; la metodología de la investigación de tipo cualitativo de corte transversal, con una muestra de 100 enfermeras de la clínica San José de Cúcuta, aplicando el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS), en los resultados se pudo observar que se pudo evidenciar que el síndrome de Burnout se encuentra presente en un gran porcentaje de la muestra,

tanto a nivel general del síndrome como en sus componentes y que en relación con su antigüedad laboral se muestra un resultado novedoso en comparación con otras investigaciones.

Al ser una investigación a nivel local, es de vital importancia puesto que permite evidenciar cómo se encuentra actualmente la población dentro de la ciudad, proporcionando una perspectiva frente a variables dentro de una población en particular, así mismo conocer de antemano cuales son los niveles más prevalentes dentro de la ciudad.

La segunda investigación fue realizada por Brayan Alexander Quintero García, Miguel Antonio Vargas García (2015). Esta recibe por título síndrome de burnout en la práctica fonoaudiológica, Cúcuta, Norte de Santander.

El objetivo de esta investigación fue investigar la aparición de las dimensiones del burnout en cuidadores y educadores que laboran en instituciones educativas, que atienden personas en situación de discapacidad y su posible relación en la implementación de los planes de atención indirecta diseñados desde los servicios de fonoaudiología; la investigación de la metodología es de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 12 sujetos cuidadores y educadores de tres instituciones educativas de la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander Colombia. Haciendo uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory M.B.I. Dentro de los resultados se pudo evidenciar que el 33% de la muestra presentó Burnout en nivel alto y 50% en nivel medio, dos sujetos con el nivel más elevado ambos pertenecientes a una misma institución.

Seguidamente se encuentra la última de las investigaciones a tener en cuenta, esta fue realizada por Jessica Yurley Mora Alvarado, María Fernanda Solano Moros, Docente Carolina Ibeth Escamilla Narváez (2018), se titula estrés laboral asociados en el nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta, Cúcuta, Norte de Santander.

El objetivo de la investigación fue analizar el estrés laboral en el nivel ejecutivo de técnicos profesionales en servicios de la Policía Nacional en la ciudad de Cúcuta y así mismo Identificar las variables sociodemográficas por medio de un cuestionario Maslach Burnout Inventory en el nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta. Se trabaja bajo una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental de alcance de investigación transaccional de tipo Descriptivo con una muestra de 200 participantes no probabilística por conveniencia y la población Policía metropolitana de san José de Cúcuta. Finalmente se pudo evidenciar que Cada uno de ellos tiene una causa, y algunos se deben a múltiples causas en la organización teniendo en cuenta las variables tareas a las que estos se deben en su día a día.

Éste estudio culmina siendo una fuente de información importante frente al reconocimiento de factores que son relevantes en la identificación del SBO, puesto que, evidencia características a tener en cuenta en la ejecución de actividades de la presente investigación.

Las investigaciones que se mencionaron anteriormente sirven a este proyecto en cuanto a diferentes referentes que han sido usados en el marco teórico con respecto al síndrome de burnout y que de igual

manera son útiles para lograr la construcción de nuevos conocimientos, de esta manera se orienta en la conceptualización de los constructos revisados y es pertinente para la construcción de técnicas de recolección de datos y el posterior análisis de información.

2.2. MARCO CONTEXTUAL

2.2.1. Reseña Histórica.

Todo lo mencionado a continuación fue consultado en Secretaria de Educación Municipal (2011).

Siendo Alcalde de la ciudad la Doctora MARGARITA SILVA DE URIBE, (1988-1990), debió dar cumplimiento a la Ley 29 del 15 de febrero de 1989, más conocida como la “Ley de Municipalización de la Educación”, que en el Capítulo VI estableció la descentralización administrativa y en el Artículo 9º asignó a los alcaldes municipales, las funciones de nombrar, trasladar, remover, controlar y, en general administrar el personal docente y administrativo de los establecimientos educativos nacionales o nacionalizados, plazas oficiales de colegios cooperativos, privados, jornadas adicionales, teniendo en cuenta las normas del Estatuto Docente y la Carrera Administrativa vigentes. Para el cumplimiento de estas funciones debió organizarse una dependencia para cumplir esta competencia, siendo designado como Primer Secretario de Educación Municipal el Doctor AUGUSTO CARDENAS YAÑEZ,

quien mediante Acta No. 05 del Primero de abril de 1990 recibió del Departamento Norte de Santander la administración del personal docente y administrativo del sector educativo.

Luego, en desarrollo de la Ley 60 del 12 de agosto de 1993, hacia el mes de diciembre de 1996, el departamento Norte de Santander debió certificar, retomando de nuevo la plena administración del sector educativo, siendo así como los Municipios en los que se había descentralizado la educación, entre ellos el Municipio de San José de Cúcuta, debieron entregar nuevamente la administración del personal docente y administrativo del sector educativo al Departamento. Sin embargo, el Municipio siempre mantuvo la administración del personal Docente Municipal, nombrado en desarrollo de las funciones anteriormente asignadas. Todo el proceso de transición fue desarrollado siendo Secretaria de Educación del Municipio la Supervisora de Educación FRANCELENA NAVA CORREA, en la administración del Sacerdote PAUSELINO CAMARGO (1994-1996). (p.1.)

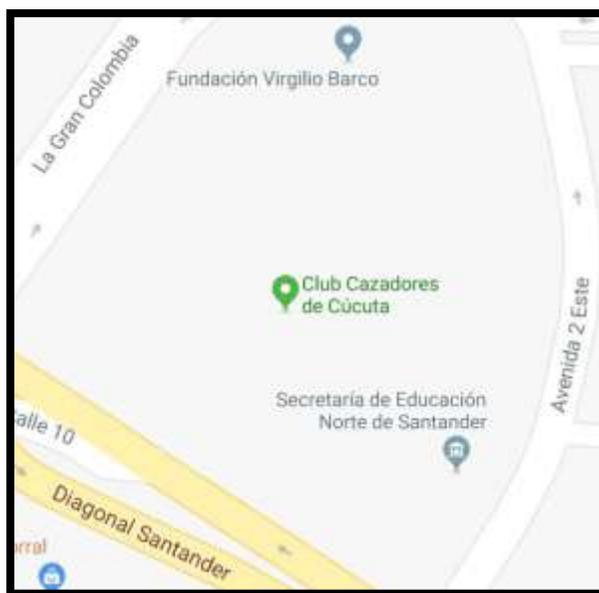
2.2.2. Generalidades.

La Secretaría de Educación de Norte de Santander está adscrita a la Gobernación de Norte de Santander y tiene como actividad principal la prestación de servicios de educación preescolar, básica y media en este departamento.

2.2.3. Ubicación.

Figura 1.

Ubicación de la Secretaría de Educación Departamental de Norte De Santander



Fuente: Google Maps (2020)

Está ubicada en la Av. 3E 1-46 del barrio La Riviera de la ciudad de Cúcuta.

2.2.4. Misión.

Secretaria de Educación Departamental (S.E.D.), (2016) Refiere:

Garantizar a la comunidad Norte Santandereana el derecho fundamental de la educación con capacidad de liderazgo y gestión participativa aplicando criterios de calidad, pertinencia,

equidad, eficiencia y efectividad que potencie un capital humano y posibilite una sociedad regional competitiva, influyente, solidaria, en paz y sin fronteras. (p.1)

2.2.5. Visión.

Secretaria de Educación Departamental (S.E.D.), (2016) Refiere:

En el 2021 la Secretaría de Educación del departamento Norte de Santander será una entidad líder en gestión educativa, con una estructura organizacional y un equipo humano altamente calificado comprometido con la calidad del servicio, la investigación e innovación, la iniciativa, el trabajo en equipo, reconocida a nivel regional y nacional. (p.1.)

2.2.6. Política de Calidad.

Secretaria de Educación Departamental (S.E.D.), (2016) Refiere:

Nuestro compromiso es garantizar la prestación del servicio educativo con calidad a partir de la construcción de una estructura organizacional funcional, comprometida con el mejoramiento continuo y sostenible de las instituciones y centros educativos. (p.1.)

2.2.7. Objetivos de Calidad.

Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.), (2016) Refiere:

Ampliar la oferta educativa del departamento para la atención del servicio de preescolar, básica y media, apoyar la ejecución de proyectos pedagógicos productivos de las Instituciones y Centros Educativos Rurales, apoyar la implementación de modelos educativos flexibles y pertinentes para la población joven, adulta, indígena, afrodescendientes y alumnos con necesidades educativas especiales (Alfabetización, Cafam, SAT, Etnoeducación y Aceleración del Aprendizaje), fortalecer el Programa Escuela Nueva, promover planes de mejoramiento institucional para obtener óptimos resultados académicos en las evaluaciones, mejorar la educación con el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, mejorar las plantas físicas y dotar las instituciones y centros educativos de los diferentes niveles, fortalecer y modernizar la Secretaría de Educación como un medio para mejorar la eficiencia interna del Sistema, diseñar e implementar asistencia técnica y pedagógica en las Instituciones y Centros Educativos en la dinámica de la educación ambiental, articulada al componente Biodiversidad regional y local. (p.1.)

2.2.8. Estructura Organizacional

Figura 2.

Estructura Organizacional de la Secretaría de Educación Departamental de Norte De Santander.



Fuente: Secretaria De Educación Departamental De Norte De Santander.

La anterior figura 2 es la estructura organizacional para el desarrollo de la misión, visión, objetivos y funciones la Entidad.

Secretaria de Educación Departamental (S.E.D.), (2016) Afirma que:

Mediante el Decreto 000503 del 29 de agosto de 2013 el Gobierno Departamental estableció la Estructura Orgánica Interna de la Secretaría de Educación del Departamento de Norte de Santander,

la cual fue definida en el marco del proyecto de modernización que adelanta el Ministerio de Educación Nacional. (p.2.)

2.2.9. Macroprocesos

Específicamente la empresa cuenta con diferentes macroprocesos para desempeñar sus funciones de manera ordenada y correcta. A continuación, se muestran en el mapa de procesos:

Figura 3.

Marco Procesos De La Secretaria De Educación De Norte De Santander.



Fuente: Secretaria De Educación Departamental De Norte De Santander.

2.3. MARCO TEÓRICO

2.3.1. Síndrome de burnout

El síndrome de burnout es considerado como un agotamiento extremo a causa del trabajo, Carballeira, A. (2017). Consideran que “Los sentimientos de Agotamiento Emocional representan el estrés mientras que la despersonalización se relaciona con las tácticas de afrontamiento que despliega el empleado para hacer frente a los acontecimientos. Así mismo, el Agotamiento Emocional profundiza en la baja Realización Personal”. (p.28).

Con base en el planteamiento anterior, se puede entender que el síndrome de burnout es una consecuencia del estrés laboral, debido a que se presenta en un ambiente de trabajo cuyas funciones sobrecargan la capacidad del trabajador; donde su habilidad para la resolución de conflictos toma de decisiones y resiliencia, entre otras que se ponen a prueba.

Quinceno, J. y Vinaccia, S. (2007) afirman que:

Que los procesos cognoscitivos, emocionales y conductuales influyen en la forma como se enfrenta y maneja un evento estresante. Lo que hace la diferencia es la forma en la que cada persona afronta las diferentes situaciones, teniendo en cuenta sus características individuales

y la naturaleza del medio; la evaluación cognitiva es la que finalmente determina que una relación individuo-ambiente resulte estresante o no. (p.118)

Cabe concluir que, la personalidad del trabajador puede ser un precipitante para el desarrollo del síndrome, pues si bien es cierto, el burnout afecta el ámbito laboral en el que se desempeña el mismo, generando dificultades a nivel individual como el rendimiento, frustración profesional y a nivel social: dificultades en las relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Por otra parte, Heras, G. (2016) refiere que: “Este síndrome impacta a nivel personal y profesional, pudiendo derivar a un síndrome de estrés postraumático y a otros trastornos psicológicos graves, e incluso al suicidio”. En este sentido es fundamental implementar programas preventivos en la empresa, en pro del bienestar biopsicosocial del trabajador.

Desde otro punto de vista, según Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011) el burnout, también es conocido como: “el desgaste profesional que hace referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza”. Desde un enfoque más organizacional estos autores precisan las consecuencias que puede padecer un trabajador que presente este síndrome, desde afectaciones en el clima organizacional como en su desempeño laboral.

De acuerdo con lo anterior, se puede interpretar que los factores estresantes del ámbito laboral pueden ser precipitantes para desarrollar el síndrome de burnout o generar un desgaste profesional, puesto que la sensación de insatisfacción, agotamiento y sobrecarga laboral, disminuyen la energía del trabajador y pérdida de motivación en las esferas: social, personal y laboral.

Este motivo de factores estresantes puede entenderse también, según Joffre, V. (2009) como:

Estímulos psicosociales que están presentes en el ámbito del trabajo, son para el trabajador, habitualmente un conjunto de percepciones y experiencias muy diversas, siendo algunas de ellas de carácter general, pero otras son inherentes a las expectativas muy personales de cada individuo, como por ejemplo las de tipo económico, las referentes al desarrollo personal, las que tienen que ver con las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

Estas consideraciones son relevantes, ya que el enfoque más común para abordar la interacción entre el medio psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través de la presencia o ausencia de estrés. (p.3)

Finalmente, el burnout en el trabajador no solo afecta su condición física y psicológica, sino también puede generar un aislamiento social a causa de su irritabilidad, cansancio y frustración profesional, llegando en algunos casos al suicidio.

2.3.2. Estrés laboral

Para tener un enfoque más amplio en esta investigación se menciona el estrés laboral, siendo un precipitante para el desarrollo de síndrome de burnout, según Joffre, V. (2009) menciona que:

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones. (p.2).

De lo anterior se puede concluir que el estrés es una variable psicológica que afecta significativamente el bienestar del individuo y en el ámbito organizacional el desempeño laboral, para el cual se deben desarrollar medidas preventivas y proporcionar herramientas para el manejo del estrés.

Por otra parte, Posada, E. (2011) afirma que:

En Colombia, dos de cada tres trabajadores refieren estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa, a los que se suman factores de este tipo a nivel externo al lugar del trabajo (demasiado tiempo para llegar al lugar de trabajo, violencia en la zona donde queda ubicado su trabajo, no hay mucho tiempo de descanso). Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés (p.67).

En ese orden de ideas, se evidencia que los factores psicosociales cumplen un rol fundamental en el desarrollo del estrés, en el caso del estrés laboral las variables externas como: mal clima organizacional, sobrecarga laboral, dificultades en la comunicación asertiva, entre otras, afectan el bienestar y el desempeño del trabajador además de ser precipitantes para el estrés crónico o burnout.

2.3.3. Protocolo prevención y actuación, síndrome de agotamiento laboral – Burnout

En el siguiente protocolo creado por el Ministerio de trabajo en el año 2019 se encontró que el objetivo principal es:

Orientar el quehacer de las empresas en la implementación de un programa de actuación frente al síndrome de agotamiento laboral. Incluye recomendaciones para la prevención, la detección precoz, el tratamiento y la rehabilitación del síndrome. Por su

enfoque, establece acciones que requieren la participación de los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social Integral en Salud (empleadores, trabajadores, empresas promotoras de salud y administradoras de riesgos laborales, entre otros). p.19.

Así mismo, en este protocolo se contempló actividades de prevención primaria, secundaria y terciaria, que sirvieron como guía para el desarrollo de las estrategias preventivas prácticas expuestas en la cartilla sobre el Síndrome Burnout.

2.3.4. Maslach Burnout Inventory (MBI)

2.3.4.1. Origen del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

El origen del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), es entendido por diversos autores de los cuales se encuentran, Henderich, C. y Caballero, C. (2016); Pedro, R. Gil-Monte. y José, M. (1999), quienes mencionan la evolución del cuestionario dependiendo del área a realizar (profesión o actividad económica).

Desde que Berger, F. (1974) citado en Forbes, R. (2011), refiere que el término «burnout» (quemarse por el trabajo) para referirse al proceso de deterioro mental y físico en la población y

atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de voluntariado, sanitarias, servicios sociales, educativas, etc.)

Con base a lo anterior, se concluyó que han desarrollado una gran variedad de instrumentos para evaluar el síndrome de burnout, algunos de estos instrumentos no tuvieron un desarrollo favorable debido que solo tenían un enfoque (profesión o actividad económica), sin embargo, otros, entre los que se encuentran el «Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1980), el Burnout Measure (BM) (Pines y Arosón, 1988) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981/1986) son los más empleados en la actualidad.

El cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1981) ha sido el instrumento más implementado por la población investigativa para la evaluación de síndrome del burnout en contextos asistenciales y ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales.

Para la operacionalización del burnout al contexto académico, Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) adaptaron el MBI-GS a estudiantes universitarios, lo cual dio origen al cuestionario MBI-SS (Maslach Burnout Inventory-Student Survey). Para hacerlo, se partió de la presunción de que la actividad académica en el rol del estudiante es equivalente a la de un trabajador formal (Bresó, 2008), todo lo mencionado anteriormente fue citado en Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009).

Según Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009), el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1981, Maslach y Jackson 1986) es un instrumento conformado por 22 ítems que se valora con una escala de frecuencia de siete grados. En su versión original (Maslach y Jackson 1981), la escala constaba de dos formas para valorar los ítems: una de frecuencia y otra de intensidad, donde el individuo debía contestar a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos relacionados con el ámbito de trabajo y su desempeño habitual en éste, sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta la forma de intensidad, porque Maslach y Jackson consideraron que ambas formas se solapaban, disponiendo como correlación la más alta entre ambas dimensiones de evaluación ($r = 0.73$ con una media de $r = 0.56$). La razón de mantener el formato de frecuencia es por su similitud con el utilizado en otras medidas de tipo autoinforme, de actitudes y sentimientos. Este inventario se divide en tres subescalas que miden tres factores ortogonales cada una, denominados: agotamiento emocional (Emotional exhaustion), (9 ítems); despersonalización (Depersonalization), (5 ítems); y, realización personal en el trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems), obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66. (p.161).

2.3.4.2. Subescala del cuestionario maslach burnout inventory (MBI)

Cansancio emocional

Según, Preciado, M., Pando, M y Vázquez, J. (2004). La sub escala del síndrome de burnout, en quien ha sido acuñada la dificultad para definir lo que significa la misma, sin embargo, se tiene que ha sido un término que se encuentra estrechamente relacionado con personas que se desempeñan laboralmente en ámbitos como la salud o la educación, dicho agotamiento emocional es concebido como aquel que genera una reacción o síntoma tal como ansiedad, desaliento, miedo, enojo, aislamiento, y otras enfermedades sintomáticas que pueden verse como actitudes negativas hacia sus compañeros o personas con las que normalmente desarrolla actividades laborales, así mismo, pueden evidenciarse problemas de adaptación, bajo rendimiento laboral, ausentismo, accidentes laborales, retrasos en la productividad e insatisfacción laboral.

Cabe mencionar que en la actualidad, el agotamiento emocional es una de las subescalas que con mayor medida se puede presentar en las mujeres, lo anterior, no por ser susceptibles a los cambios emocionales, sino, porque la mujer se encuentra hoy en día luchando constantemente contra las barreras que yacen establecidas en torno a la ocupación laboral de cargos en los que académicamente e históricamente sólo un hombre ejercería, aunque dichos cambios cada vez se perciben en mayor medida y aceptación por los grandes terratenientes del mundo Preciado, et al. (2004).

Cabe mencionar que según Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009). las preguntas pertenecientes a esta subescala son la, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20 las cuales permiten evidenciar una tendencia baja, media o alta dentro de la misma.

¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?

¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?

¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?

¿Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa?

¿Siento que mi trabajo me está desgastando? ¿Me siento quemado por mi trabajo?

¿Me siento frustrado/a en mi trabajo?

¿Creo que trabajo demasiado?

¿Trabajar directamente con mis compañeros/as del trabajo me produce estrés?

¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?

Despersonalización

La despersonalización es un término que fue acuñado por (Dugas en 1898) citado por Marsollier, R.(2013), quién mencionó que dicho término se da a partir de la vivencia narrada por una serie de personas quienes manifestaron particularmente sentir apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad automática y pérdida del sentido de ser persona, así mismo, desde la psicología también

ha sido un término que se ha visto asociado a diferentes personas que presentan una particularidad frente a otras patologías que se pueden ver presentes en ellos tales como esquizofrenia, depresión, ansiedad o crisis de angustia, sin embargo, también se puede mencionar que se estudió como un síndrome particular e independiente de las demás patologías.

Otros investigadores como Luque et al., (1995), mencionan que la despersonalización es un trastorno disociativo que permite a las personas alejarse de su realidad emocional, sobre todo de aquellos aspectos que tienden a dañar, La American Psychiatric Association (APA) define a este trastorno como “una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente separado de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos” p3.

La despersonalización y su vinculación al burnout

La despersonalización bajo este síndrome puede verse manifestada como el cinismo que deja en evidencia “la autocrítica, desvalorización, autosabotaje y desconsideración hacia el alcance y valor del propio trabajo y también, de la organización” Moreno Jiménez, et al., (2001), de este modo se entiende el distanciamiento que una persona puede tener sobre el trabajo en general, así mismo, con las personas en su mayoría y con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, es importante mencionar que la despersonalización puede ser vista como un mecanismo de defensa que activan las personas al momento de afrontar un problema, en el que se observa un distanciamiento mental, de igual forma se

menciona que la despersonalización en bajos niveles puede ser considerada una herramienta valiosa en los profesionales pues se muestra como un proceso que permite la adaptación, pero en grandes niveles presencia de insensibilidad y cinismo como ya fue mencionado.

Las preguntas según Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009) son pertenecientes a esta subescala son la, 5, 10, 11, 15, y 22 las cuales permiten evidenciar una tendencia baja, media o alta dentro de la misma. Las cuales permiten evidenciar una tendencia baja, media o alta dentro de la misma.

¿Creo que estoy tratando a mis compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales?

¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión en la S.E.D?

¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?

¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que mis compañeros/as del trabajo me culpan de algunos de sus problemas?

Realización personal

Teniendo en cuenta lo que ha sido mencionado por Maslach, citado en Asitimbay, F. (2015). Se tiene que la baja realización personal se da en una persona cuando siente que no obtiene ningún tipo de logro en su trabajo, es por esta razón, que empieza a generar juicios de valor en los que se califica de forma negativa y así mismo nace un sentimiento que aparecerá cada vez que se presente

una dificultad en el desarrollo de sus labores, a su vez, la competencia laboral es una de los factores que influye en la generación de esta sub escala.

Otro pensador Pérez, A. (2010), menciona que la baja realización personal, “Hace referencia cuando una persona está insatisfecha con su trabajo, cuando se siente poco realizada, tiene deseos de abandonar su carrera. Dándose unas respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Se da un deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades”, es decir, la tendencia a evaluarse de forma negativa en la que finalmente se ve afectado el ambiente laboral y el desarrollo en la misma.

Las preguntas pertenecientes a esta subescala son según Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009), la, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21 las cuales permiten evidenciar una tendencia baja, media o alta dentro de la misma.

¿Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as?

¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?

¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as del trabajo?

¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros/as del trabajo?

¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?

2.3.4.3. Calificación del Maslach Burnout Inventory (M.B.I)

Para la calificación del cuestionario MBI, es importante tener claridad que, para que una persona sea identificada con el síndrome del burnout en este cuestionario, debe tener las siguientes puntuaciones: en la subescala de cansancio emocional un puntaje mayor de 26, en la subescala de despersonalización mayor de 9 y en la subescala de realización personal un puntaje menor de 34.

En este sentido, el cumplimiento de estas indicaciones permite identificar si está presente o no el síndrome del burnout, por otra parte, este cuestionario también permite clasificar a una persona por tendencia baja, media o alta frente al síndrome.

Otra forma de interpretar o calificar el cuestionario es a través de las subescalas, de la siguiente manera:

Lo mencionado a continuación se encuentra citado en Bermúdez, J. (2018).

Las tres dimensiones en las que se puede llegar a evidenciar el Síndrome de Burnout, según coinciden la mayoría de los autores (Schaufeli y Salanova, 2007, p.1), son:

Agotamiento emocional: sentirse vacío de recursos emocionales para enfrentar los retos del trabajo y la vida en general. Se puede manifestar, además, cansancio y fatiga (Longas et al, 2012, p.4).

Despersonalización: sensación de imposibilidad para conectar con los semejantes a diferentes niveles caracterizada por un endurecimiento del carácter, un distanciamiento de los otros, manifestación de comportamientos cínicos y pérdida de empatía (Longas et al, 2012, p.4).

Baja realización personal: caracterizada por sentimientos de ineficacia, inutilidad y una evaluación negativa del propio desempeño laboral (Longas et al, 2012, p.4).

En este sentido, las tendencias varían según la afectación que presente en las subescalas, según Leiter y Maslach (1988), el orden de aparición de las etapas es: primero, el desgaste emocional lo que causa la llamada despersonalización, es decir, un distanciamiento de los profesores con respecto a sus estudiantes, y una vez esto ha sucedido se manifiesta la sensación de baja realización personal.

Por otra parte, Golembiewski y Munzenrider (1984), refiere que, el problema comienza con la etapa de despersonalización, lo que lleva al docente a concluir que sus esfuerzos no dan los resultados esperados, como consecuencia sigue la baja realización personal, para finalizar con el agotamiento emocional.

Finalmente, sea cual sea el orden de aparición de las diferentes etapas, los autores coinciden en señalar que el desarrollo del mismo es paulatino, y si se presta atención a las señales de cada etapa existe la posibilidad de disminuir sus efectos nocivos (Ferrel, 2010, p.2). (p.58)

Este sustento teórico, posibilita tener un mayor conocimiento para la interpretación de los resultados obtenidos en los funcionarios de las Secretaría de Educación Departamental, así mismo, plasmar unas estrategias de afrontamiento y prevención al síndrome, con base en las subescalas se permite abordar desde diversas perspectivas la tendencia al síndrome y de esta manera ejecutar las acciones preventivas más pertinentes.

2.3.5. Ausentismo laboral

Lo mencionado a continuación se encuentra citado en Ferraro, C (2016).

El ausentismo laboral tiene sus inicios desde los primeros años en los que la humanidad observa el trabajo como la principal fuente de ingreso ante la satisfacción de una necesidad básica en la que se encuentra una retribución monetaria a partir de la prestación de un servicio o labor. El ausentismo laboral es según la Real Academia Española (2010) “es la abstención deliberada de acudir al trabajo, costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes dependientes a un cargo.”

Según Rodríguez de la Prada (1999), independientemente del caso en el que se presente el ausentismo, este siempre tendrá como base de significado la ausencia física del personal en cualquiera que sea el ámbito laboral, esto teniendo en cuenta la carga en horas a la que está sujeto el empleado. Este es reconocido a partir de la cantidad de horas o días en las que el trabajador no asiste, no siendo una constante cualquiera que sea la razón por la que la persona no se presenta a ejercer sus funciones, voluntaria o involuntaria, planificada o no.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (1991) define el ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, el embarazo normal y la prisión".

Ahora bien, gracias a la anterior definición se puede establecer el reconocimiento de dos tipos de ausentismo, el voluntario, que se da cuando el empleado en todas sus funciones cognitivas toma la decisión de no retirarse o no asistir a su lugar de trabajo; el involuntario, que se da por razones ajenas

al empleado, sin embargo, cuenta con el control sobre la asistencia del mismo a sus labores cotidianas (siendo este de causa médica).

Es por esta razón que se menciona que el ausentismo es finalmente el periodo o lapso en el que el trabajador no se encuentra dentro de la empresa ejerciendo cada una de sus funciones, independiente de la razón por la que este no se encuentra.

Por otro lado, también se puede encontrar dos tipos de ausencia

Ausencia planificada o programada: esta se representa teniendo en cuenta el consentimiento que el empleador da al empleado sobre su ausencia, ya que la misma no causa dificultades en el desarrollo de las labores en la empresa puesto que se encuentra siendo planeada y de la misma forma sustituida por otras labores que al final compensan la horas o tiempos ya conciliados por las dos partes.

Ausencia no planificada o no programada: esta es a su vez el contrario de lo ya mencionado, pues en esta oportunidad no se programa ni se planifica la ausencia por lo que en el momento en el que el empleado no se encuentra desarrollando sus funciones el empleador nota que existe un vacío significativo entre ellos, ahora bien, estas ausencias en la mayoría de las oportunidades se deben a accidentes, enfermedad o maternidades.

2.3.6. Clasificación del ausentismo en Colombia

Lo mencionado a continuación es tomado de Cuevas, Y., Garcia, T y Villa, M. (2011)

Causa médica certificada: aquí reposan todas las ausencias que se encuentren basadas en enfermedad común tal como cirugías y accidentes, algunas de las patologías que se pueden ser vistas entre los trabajadores son: esguinces de cuello debido al exceso de cargo operativo administrativo lo que le puede generar una incapacidad siendo finalmente motivo de ausencia, por lo que el empleador atiende asertivamente a este llamado, así bien, diferentes lesiones que pueda sufrir el trabajador dentro o fuera de las instalaciones en las que este realiza sus funciones.

Causa legal: aquí se encuentran aquellas ausencias que se justifican teniendo en cuenta la norma que reposa en el código sustantivo del trabajo, estas son licencias de trabajo remuneradas, licencias de maternidad, suspensiones, llamados de atención, entre otros.

Causa extralegal: en este apartado se encuentran aquellas ausencias que tienen un permiso por los sindicatos o jefes inmediatos a partir de eventos participativos tales como: matrimonio, compra de casa, nacimiento entre otros.

Otras causas: en esta se encuentran todas aquellas causas que no representan una justificación con validez, así como eventos fortuitos que pueden no ser prevenibles para que sujeto como motines, diligencias personales y desastres naturales.

2.3.7. Ausentismo en Colombia

Lo mencionado a continuación se encuentra referenciado de Sodexo, (2018).

Para el año de 2007 se tiene que la (ANDI) Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, manifiesta que el ausentismo en Colombia se puede relacionar con cifras que se encuentran mencionadas en el libro Salud y estabilidad en el empleo, pues allí se menciona, que en el país se registran por lo menos 9.5 días al año de ausencia por diversos motivos tales como accidentes o enfermedades, donde se puede evidenciar un elevado aumento en el factor monetario, estableciendo una creciente del 1.1% al 1.87% de lo que significa una nómina particularmente en la empresa. De esta forma, se estima que por lo menos 61 de cada 100 trabajadores presentan en algún momento una incapacidad.

Según FENALCO, “92% de las incapacidades que reciben las empresas son de origen común (enfermedad comprobada, permisos, licencias) y el 8% responde a accidentes laborales”. Así mismo se menciona que por lo menos el 15% de las personas trabajadoras en el país, asiste a médico general quejándose de enfermedades que son realmente crónicas en las que requieren de tratamientos

especializados, ahora bien, en ese orden de ideas, se puede estimar que en promedio las empresas conceden al menos 10 de 12 permisos que son tramitados al mes por sus empleados.

2.3.8. Clima organizacional

Según Gonzales, H y Gonzales, L. (2010)

El clima organizacional se puede concebir como aquella capacidad que tienen las personas para percibir y generar una conclusión ya sea positiva o negativa respecto a particularidades dentro de su lugar de trabajo, esto hace que el empleado tenga la oportunidad de disfrutar de instancia durante las jornadas laborales o por el contrario que sienta desagrado al encontrarse en la realización cotidiana de sus labores.

Los trabajadores no poseen la capacidad de explicar a ciencia cierta cuales son las variables que influyen en la percepción positiva o negativa del ambiente de trabajo, sin embargo, es importante reconocer que en diversos casos puede manifestarse como una limitante en tanto aceptan no sentirse a gusto en la realización de sus actividades. Si bien es cierto, todas estas actitudes infieren finalmente en el comportamiento de cada trabajador, así como en el rendimiento laboral que este genere dentro de la empresa.

Existen diferentes variables que son importantes a tener en cuenta frente al reconocimiento del clima laboral en una empresa, donde cada empleador tiene el deber de propiciar ante sus empleados la generación de buenos comportamientos dentro de la misma. Ahora bien, para que el ambiente laboral de una organización sea buena o mala se debe tener en cuenta la conformación de estrechos lazos o relaciones que sean adecuadas, basadas en el respeto y la tolerancia hacia los demás.

El cumplimiento de objetivos, la participación, la coordinación y reciprocidad con los empleados son algunas de las buenas acciones que se pueden alimentar con frecuencia, sin embargo, el no saber llevar cada uno de estos aspectos, puede considerarse como una variable negativa frente al desarrollo de frustraciones, y malos comportamientos por parte de los empleados lo que finalmente pueda llegar hasta ser desleal y cometer actos en los que se implique completamente la ruptura de lazos establecidos por las dos partes.

El clima organizacional puede considerarse funcional o positivo, siempre y cuando existan factores determinantes en lo que se permite la generación de logros objetivos y los empleados en cierta medida disfrutan del proceso que desarrollan dentro de su lugar de trabajo, por otro lado, también se puede considerar disfuncional o negativo, y es allí donde pueden verse afectadas las relaciones laborales limitando el desarrollo de procesos en la organización lo que puede convertirse en un círculo vicioso en el cual la empresa puede verse sumergida en pérdidas cuantiosas de forma humana y monetaria.

¿Por qué es importante el clima laboral, analizarlo y actuar?

Inicialmente es importante teniendo en cuenta que es el primer filtro en el que se pueden evidenciar fenómenos objetivos y psicosociales, en los que se valora, el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación, lo que puede ayudar en la percepción de errores que puedan encontrarse ocurriendo dentro de la organización en la que estos se evidencian, dichos errores pueden ser fuente significativa de cambios positivos en la misma.

Si bien es cierto un índice claro de productividad permite evidenciar indirectamente que los procesos de una organización se encuentran marchando de forma positiva, sin embargo, cuando el desarrollo de estos no es apropiado también es evidente que los ingresos de esta se ven afectados por lo que comienza la generación de vacíos y limitaciones como consecuencia de la no satisfacción de los trabajadores hacia un estímulo o variable en particular. El reconocimiento de variables que influyen positiva y negativamente a una organización se convierte en el principal punto de partida dentro del desarrollo estratégico de esta, pues si bien es cierto, de este aprendizaje depende en gran medida que la empresa genere el logro en el que se enfoca y así mismo genere procesos de productividad.

2.3.9. Riesgo psicosocial

En 1984 la OIT define a los riesgos psicosociales como una serie de daños considerables a la salud humana y los relacionan específicamente con síndromes de tipo psicológicos o comportamentales ya establecidos en la persona afectada y agravados por condiciones estresantes

de trabajo. Por tal motivo, es vital su estudio para generar avances en la salud ocupacional de los trabajadores, ejerciendo de esta manera controles y verificaciones constantes y oportunas a los lineamientos internos de las organizaciones actuales. (Unda et al., 2016)

Unda et al. (2016) Puntualiza algunos factores de riesgo psicosociales en el trabajo los cuales son reconocidos mundialmente por las afectaciones considerables que generan, algunos de ellos son, la sobrecarga de trabajo, los conflictos de autoridad, la mala utilización de habilidades, la falta de seguridad en el trabajo, entre otras; dichas acciones generan a mediano plazo dificultades individuales y globales en la organización.

Hace 10 años podría considerarse a la docencia como una actividad ejercida por vocación y sin imposiciones que limitaran el trabajo, sin embargo, según estudios recientes es pertinente afirmar que se ha convertido en una profesión cuyo ejercicio ha generado últimamente alteraciones físicas y daños a la salud, lo anterior producido por nuevas condiciones y exigencias implantadas por aquellos líderes que consideran que el acto académico se beneficia de grandes profesionales, razón por la cual se han implantado altos estándares los cuales son prioridad para el profesorado, y no precisamente sus labores académicas. (Juárez, 2015)

Se pueden apreciar también, factores externos que aumentan la ocurrencia de riesgos psicosociales en el profesorado de grandes ciudades colombianas, como en el caso de Bogotá Distrito Capital, es por estos aspectos como el nivel socioeconómico, los salarios que reciben y los

horarios a cumplir potencializan la presencia de síntomas que agravan el estrés laboral. Por tal motivo, es de vital importancia la vigilancia y control oportuno del ministerio de trabajo para reducir los niveles de afectaciones laborales en los académicos colombianos generando programas de intervención aplicadas en este sector específicamente. (Espinosa, 2015)

En sentido de lo descrito anteriormente es fundamental considerar las condiciones de enseñanza proporcionadas a los estudiantes por profesores con afectaciones psicosociales ya que de ellos dependerá el nivel de aprendizaje del alumno, y para ello es vital proporcionar condiciones laborales óptimas y de calidad para generar repercusiones positivas en cada una de las instancias de educación. Así mismo, es evidente indicar que a nivel nacional existe alta demanda de docentes capacitados, bajo apoyo social y gubernamental, y poco seguimiento en la salud y las afectaciones que se generan dentro del proceso laboral. (Cáceres et al., 2015)

En lo referente a educación superior la inseguridad laboral parece provenir del tipo de contratación elegida para los docentes actuales, ya que la mayoría de ellos no cuentan con contrataciones fijas y su desempeño puede verse afectado por el estrés que esto conlleva, llegando a verse agravado en afectaciones de tipo psicosocial. De tal forma es vital para las universidades o institutos de educación superior asegurar al profesorado condiciones óptimas de trabajo y un clima laboral adecuado para prestar sus servicios. (Ortiz et al., 2019)

Finalmente, es clave puntualizar que hay condiciones psicosociales de trabajo que ponen en

riesgo el bienestar de los profesores a nivel mundial; también que existen condiciones que están asociadas con mayores niveles de malestar y que dicha relación está moderada por variables sociodemográficas. (Ortiz et al., 2019)

Cabe mencionar, que durante esta situación epidemiológica y crisis mundial por covid 19, el estrés laboral ha aumentado significativamente en el gremio de docentes, ya que esta nueva adaptación al trabajo y manejo de las Tics o herramientas tecnológicas, según el (Colpsic, 2020) se ha desencadenado el “tecnoestrés”, o estrés causado por el manejo o uso de la tecnología.

2.3.10. Psicoeducación

Lo mencionado a continuación se encuentra citado de Yáñez, C. (2015).

La psicología de la educación o la psicoeducación hace referencia a aquellos contextos en los que se refiere la participación activa académica que poseen los procesos de la psicología, si bien es cierto, al hablar de psicoeducación Gilly (1989), menciona que esta es conocida como una disciplina la cual se encarga de explicar comportamientos que puedan encontrarse presentes en una institución determinada y es por esto que se concibe con mayor importancias en ámbito educativos y de la salud, ahora bien, la educación es aquello que se recibe inicialmente desde el ámbito familiar, donde finalmente, las personas se forman en mayor medida sus aprendizajes, esto sin dejar de lado, que todos

los ámbitos que tiene una influencia directa sobre el aprendizaje diario continúa siendo un factor educativo para cualquier sujeto.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como “aquella condición de óptimo bienestar personal que contribuye eficazmente en el desarrollo de habilidades para satisfacer las diversas demandas que exige el entorno social y biológico”. Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que el ser humano es un individuo bio-psico-social, donde se requiere que las personas finalmente encuentren un equilibrio que pueda brindar un reflejo positivo en el desarrollo de su calidad de vida a nivel de integralidad, por último, es importante resaltar que la psicoeducación posee un enfoque de prevención, apoyo y rehabilitación del individuo.

2.3.10.1. Importancia de la psicoeducación

La psicoeducación es un factor de aplicación de vital importancia, pues si bien es cierto, permite al ser humano una participación más activa aportando un crecimiento profesional y personal, de este modo, Carrasquel (2010) menciona que la psicoeducación es una herramienta facilitadora frente a la adquisición de nuevos aprendizajes, puesto que genera la creación nuevos esquemas cerebrales permitiendo la construcción de metas que generen bienestar en el que se comprende la información que se imparte.

2.3.10.2. Principales objetivos de la psicoeducación

Acceso y facilidad de información sobre temas que tienen relación con el entorno, información clara sobre temas particulares, causas, efectos, acciones.

Desarrollo de capacidades y destrezas que son de importancia en la generación de nuevas herramientas para proporcionar nuevas soluciones a los lugares de trabajo, además, facilita el intercambio de información que permite una mayor comprensión de un suceso en particular.

Refuerzo de fortalezas, habilidades y capacidades que son adquiridas e innatas por las personas permitiendo la generación de un bienestar continuo.

2.3.10.3. Cartillas

Estas son creadas con la finalidad de facilitar la adquisición de aprendizajes donde se utiliza una metodología basada en la creatividad y fácil comprensión, teniendo en cuenta el público al que éste vaya dirigido donde se precisa capturar la mayor cantidad de atención posible gracias a la implementación de elementos focales que además traes consigo información de vital importancia.

Las cartillas realmente aportan al proceso de reflexión que deben hacer los docentes, son una herramienta que consideramos sumamente útil para la generación de contenidos propios desde

las organizaciones, la sistematización de nuestras prácticas y su traducción en propuestas comunicacionales idóneas para formar y promover la reflexión (Cajón de herramientas, 2012, p.1).

2.3.10.4. Folletos

Los folletos informativos son aquellos que concentran un mínimo de contenido, en la que se presenta un lenguaje conciso y claro encontrando la explicación de los temas tratados, con el fin de permitir al receptor captar la información precisa donde se dé apertura a preguntas puesto que no se fijan espacios de escritura extensa, además, en los mismos se hace alusión a imágenes y demás soportes que sean visuales en los que se genere una explicación más comprensiva de temática establecida, (Giráldez, López y Demonte, 2009, p. 49).

2.3.10.5. Capacitación

Teniendo en cuenta lo mencionado por la Real Academia Española (RAE), Capacitar es “formar, preparar, implica hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. Por otro lado, Entrenar, “involucra la preparación a la práctica o adiestramiento a personas”. De igual forma si se habla de adiestramiento la RAE menciona que “se refiere a hacer diestro, enseñar, instruir a alguien, guiar, encaminar”. Por último, Desarrollo de acuerdo con la RAE, indica que es la “acción o efecto a desarrollarse” de igual

forma si se explica este concepto se tiene que el significado es acrecentar, explicar una teoría, exponer o discutir, progresar. Ahumada, (2010).

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Ausentismo laboral

Según Tatamuez, R., Domínguez, A. & Matabanchoy, S. (2019). “Es entendido como la no asistencia al trabajo por un periodo de uno o más días laborales, considerado como una problemática de salud con un creciente interés por su impacto en la calidad de vida, salud mental, economía y competitividad organizacional”.

Clima organizacional

Se entiende como el conjunto de factores psicosociales y emocionales presentes en el ámbito laboral que pueden generar un ambiente positivo o negativo dependiendo de la perspectiva del trabajador. Espinosa, M. y Jiménez, A. (2019) refieren que “El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos y en la dinámica organizacional, pues incide sobre el clima de la organización”.

Estrategia psicoeducativa

Es una herramienta estratégica (creativa, reflexiva, que genera conciencia), la cual posibilita educar o informar a los trabajadores sobre alguna temática que esté afectando su bienestar biopsicosocial, este con una connotación psicológica que permita fortalecer su calidad de vida y su clima organizacional entre otras, mediante la contención emocional, comunicación, resolución de conflictos, entre otras. Según Montiel, V. & Guerra, V. (2015) afirman que:

La intervención psicoeducativa enfatiza aspectos educacionales y proporciona terapias pensadas para enseñar maneras de afrontar la enfermedad y sus tratamientos. Se basa en el entrenamiento cognitivo- conductual, incluyendo el aprendizaje y práctica de las estrategias de afrontamiento, para cambiar pensamientos, comportamientos, reducir el estrés y las complicaciones físicas de los tratamientos. (p.328)

Factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia aquellas condiciones psicológicas y de clima organizacional que afectan el bienestar del trabajador y están relacionadas con el desempeño laboral, según Moreno, B. (2011) “Tienen características que hacen difícil su manejo, evaluación y control.

Entre las más importantes: se extienden espacio y tiempo difíciles de objetivar, afectan a otros riesgos, tienen escasa cobertura legal, están moderados por otros factores y son difíciles de modificar”

Síndrome burnout

Según Isaza, M. (2019) “El SB tiene impacto sobre la satisfacción laboral y posteriormente puede afectar la productividad, el rendimiento y el bienestar de los profesionales que están constantemente en contacto directo con otras personas.” Además de estas implicaciones, el SB se conoce comúnmente como el síndrome del quemado, el cual es generado por altos niveles de estrés causados por el trabajo, en el cual son precipitantes los factores psicosociales.

Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, 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 (Decreto 1072, 2015).

2.5. MARCO LEGAL

A continuación, se presentará la normatividad para la ejecución del proyecto.

Tabla 1.

Marco legal Colombia

NORMATIVIDAD	N°	FECHA	MENCIONA	UTILIDAD
Constitución Política de Colombia	0000	1991		Derechos fundamentales.
Ley	0009	1979	Por la cual se dictan medidas sanitarias	Título III Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones
Ley	0100	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	Capítulo I Garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.
Ley	1562	2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.	Artículo 4 Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.
Decreto	2646	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen	Artículo 10 Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

NORMATIVIDAD	N°	FECHA	MENCIONA	UTILIDAD
			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.	Artículo 14 Criterios para la intervención de los factores psicosocial.
Decreto	1477	2014	Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales	Agentes etiológicos /factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de enfermedades laborales. Agentes psicosociales.
Decreto	1072	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Artículo 2.2.4.6.15 Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos. Criterios de graduación de las multas. El Decreto 472 de 2015 fue subrogado por el capítulo 2.2.4.11 del Decreto 1072 de 2015.
Resolución	2646	2008	Por lo cual se establece disposición y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención,	Capítulo II Identificación y evaluación de los factores psicosocial en el trabajo y sus efectos. Capítulo III Intervención de los factores psicosociales

NORMATIVIDAD	N°	FECHA	MENCIONA	UTILIDAD
			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.	en el trabajo y sus efectos. Capitulo IV Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.
Resolución	2404	2019	Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dicta otras disposiciones.	Artículo 1. Protocolo de prevención y actuación – Síndrome de agotamiento laboral – “Burnout”.

Fuente: Autores del trabajo

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, es decir, una combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo que, según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014) afirma “es la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Atendiendo a esta definición, se puede decir que el desarrollo de esta investigación aplicando este enfoque facilita un abordaje verificable y medible de las variables, así mismo al ser mixta se complementa con el enfoque cualitativo, el cual, según Hernández, R. (2014) “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. En conclusión, el desarrollo de esta investigación bajo el enfoque mixto posibilitó tener un análisis integral, ya que contempla generalizaciones con fundamento hasta estudios inductivos en los resultados.

Por otra parte, para el alcance del proyecto se establece un diseño de investigación descriptivo correlacional, los cuales, según Hernández, R. et al, (2014) consisten en “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Esto para el diseño de investigación descriptivo, el cual permite en la investigación recoger información sobre los factores psicosociales y el burnout.

De esta misma forma el diseño correlacional para Hernández, R. et al, (2014) “En un tipo de estudio que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. Por lo cual permite a esta investigación complementar el estudio encontrando la posible relación que puedan presentar los factores psicosociales con el desarrollo del burnout.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según (Lepkowski, 2008) citado de Hernández, R. et al, (2014) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” donde se cumple con diferentes características, además, va precedido en la identificación de una muestra probatoria que se encuentre plenamente identificada, en este orden de ideas, la muestra que se utiliza en la presente investigación será tomada de 7550 personas que se encuentran adscritas a la Secretaría de Educación Departamental, en esta investigación por temas de ubicación geográfica, tiempo, acceso y crisis por covid 19.

3.2.2. Muestra

Hernández, R. et al, (2014) menciona que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”, en este sentido para el desarrollo de la presente investigación se define según Bernal, C. (2010) una “muestra aleatoria simple, consiste en tomar un conjunto de una población, cualquiera de los sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición.” Así mismo la muestra, ha sido delimitada mediante la siguiente fórmula, la cual esta publicada por la empresa Survey Monkey, dueños Susan L. Decker y David Ebersman. (Copyright © 1999-2020 SurveyMonk)

$$N (\text{Tamaño de la muestra}) = \frac{\frac{Z^2 * p(1 - p)}{e^2}}{1 + \frac{z^2 * p (1 - p)}{e^2 N}}$$

N = tamaño de la muestra (366)

e = margen de error (0,5)

z = puntuación (1,96%)

Total, de la Muestra: 366 funcionarios de la S.E.D.

Tabla 2.

Puntuación de z según el nivel de confianza

Nivel de confianza deseado	Puntuación z
80 %	1.28
85 %	1.44
90 %	1.65
95 %	1.96
99%	<u>2.58</u>

Fuente: Survey Monkey

La puntuación z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media. Para encontrar la puntuación z adecuada, consulta la tabla 2.

3.3. INSTRUMENTOS O TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.3.1. Fuentes primarias

Actualmente la herramienta de medición psicosocial más utilizada es el MBI (Maslach Burnout Inventory) para el síndrome de burnout, la cual fue elaborada por Maslach y Jackson en 1981. Dicho

cuestionario ha tenido diferentes versiones debido al enfoque o sector productivo donde se realiza (Ver anexo 1). Para la presente investigación se elabora un ajuste de redacción al cuestionario teniendo en cuenta el sector educativo. Este cuestionario es analizado a partir de la utilización de fórmulas de Excel y diagramas de torta.

En segunda instancia, se utiliza la herramienta de Google encuestas y Excel para el análisis de resultados y la clasificación de tendencia baja, media y alta al síndrome del burnout, como demás aspectos sociodemográficos que influyen en el desarrollo del síndrome. Así mismo se aplica la observación participante y no participante para la recolección de información que posibilite un mayor análisis del síndrome Burnout en la Secretaría de Educación Departamental y finalmente como aporte a esta investigación y con base en las diversas herramientas de la actualidad, se desarrolló una estrategia psicoeducativa, que permita la prevención, el manejo y la sensibilización del Burnout, finalmente se genera la utilización de un consentimiento informado con el fin de dejar por escrito y establecido la aprobación de las personas involucradas en la investigación el uso de la información brindada por los mismos (Ver anexo 2).

3.3.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias que aborda la presente investigación serán normatividad legal vigente, artículos científicos, tesis de grado y libros académicos, dicha información se encuentra establecida en los diferentes marcos referenciales, que permiten sustentar y orientar este proyecto investigativo.

3.4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Según Maslach y Jackson citado en Díaz, F. Gómez, I. (2016). “El MBI-GS es un instrumento para la evaluación de las actividades ante el propio trabajo con las tres dimensiones redefinidas: el agotamiento, el cinismo y la ineficacia.” (page.119)

Lo mencionado a continuación es tomado de observatorio de riesgos psicosociales UGT, (2013)

3.4.1. Cuestionario – Burnout

Según Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009), este cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional, esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.)

Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 3.

Cálculo de puntuación

ASPECTO EVALUADO	PREGUNTAS A EVALUAR	VALOR TOTAL OBTENIDO	INDICIOS DE BURNOUT
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Fuente: Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares, V. & Gil -Monte, P. (2009)

Valoración de puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout, hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

Tabla 4.

Valores de referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Fuente: Maslach y Jackson (1981) citado en Olivares, V. & Gil –Monte, P. (2009)

3.4.2. Cuestionario de Google

Es una herramienta que permite planificar eventos, enviar una encuesta, hacer preguntas alguna determinada población o recopilar otro tipo de información de forma fácil y eficiente, así mismo, es una herramienta muy práctica sobre todo en esta época de covid 19, ya que el distanciamiento físico es de vital importancia y la mayoría de los procesos se llevan a cabo mediante el medio virtual.

Es de mencionar que el objetivo de estos cuestionarios o formularios, se enfocan en crear un documento en formato digital, para la recogida de datos, ya sea de forma personalizada o anónima.

Por otra parte, Rosón, S. (2020) Refiere que:

Tiene dos propósitos fundamentales: hacer encuestas de satisfacción del cliente y hacer test de autoevaluación (formación, psicología...) Ambas cosas son herramientas de marketing muy importantes, la encuesta de satisfacción del cliente te permite conocer tus puntos de mejora y hasta qué punto tus clientes están contentos con tu Producto/servicio, los tests de autoevaluación, que son muy prácticos, son una forma muy efectiva de captar la atención y entrar en contacto con personas que podrían llegar a ser tus clientes, o que se encuentren lejos (p.1).

3.4.3. Microsoft Excel

Herramienta de Microsoft, que permite realizar análisis numérico de la información proporcionando resultados correctos y confiables.

Según Ortiz, M. (2020) afirma que Excel:

Excel nos facilita en gran medida el trabajo con números y nos permite analizarlos fácilmente y generar reportes con herramientas como los gráficos y las tablas dinámicas, permite realizar cálculos aritméticos con nuestros datos numéricos como la suma (+), la resta (-), la multiplicación (*) y la división (/). La única condición es que debemos colocar un signo igual (=) precediendo a la fórmula de manera que Excel efectúe el cálculo correspondiente.

Por otra parte, se pueden utilizar las funciones de excel las cuales son procedimientos que nos ayudan a efectuar cálculos sobre los datos, así mismo, se encargará de realizar los cálculos y entregar el resultado correcto.

Finalmente, una de las razones por las que Excel es una de las aplicaciones más populares alrededor del mundo es por su capacidad de crear gráficos basados en datos. El hecho de tener una herramienta visual facilita mucho la comprensión e interpretación de la información por lo que millones de usuarios de la aplicación generan sus propios reportes en Excel (p.1)

Es por ello, que el uso de esta herramienta fue de gran relevancia para los resultados y análisis de la información recopilados en esta investigación, las figuras (gráficas) que proporciona esta herramienta favorecen la interpretación y análisis de los datos adquiridos con relación a las tendencia baja, media y alta, aspectos sociodemográficos, entre otros contemplados en este estudio.

3.4.4. Observación no participante

Según Ciencia y Tecnología (2018), la observación no participante es aquella que recopila información relevante para una investigación visto desde un ámbito más lejano, o no presente, en el cual no se interviene de forma presente en el contexto evaluado, esta también puede dividirse en dos tipos, directa e indirecta; la directa es aquella que se centra únicamente en el objeto investigado y la indirecta es aquella que se genera por medio de la utilización de documentos que se encuentran relacionados al objeto de estudio. En este tipo de observación se presenta una serie de ventajas entre

ellas el no ser necesario que el investigador tenga contacto directo con la población al ser el caso de la observación participante y así mismo la objetividad se convierte en uno de los puntos más fuertes dentro de la misma.

3.4.5. Observación participante

Teniendo en cuenta lo mencionado por Lima, K., Almeida, A., dos Santos, C., López, C., Ribeiro, y Mendes, M. (2014). refieren que:

La observación participante es conocida como aquella en la que se permite la recolección de datos a partir de la participación activa del investigador, esto con el fin de dejar de lado prejuicios en los que se fomente la integración activa de las partes y se desarrolle mayor aprendizaje y conocimiento sobre el objeto de estudio lo que reduce de forma significativa la generación de subjetividad frente el fenómeno presente, un punto a favor sobre este tipo de observación es que permite mantener una constante comunicación con el objeto de estudio por lo que se posibilita en gran medida la recolección de acontecimientos recién ocurridos o la posibilidad de presenciar los mismos, a nivel cultural entre otros.

Finalmente, cabe resaltar que este tipo de participación posee una pequeña desventaja pues por parte del objeto de investigación se pueda evidenciar un cambio de comportamiento ligado a la

presencia del investigador por lo que se puede hacer presente el sesgo o distorsiones en el material final.

3.4.6. Estrategia psicoeducativa

Esta estrategia es implementada como prevención, manejo y sensibilización del burnout, la cual es desarrollada mediante una cartilla psicoeducativa, según Cajón de herramientas, (2012). Como:

Las cartillas realmente aportan al proceso de reflexión que deben hacer los docentes, son una herramienta que consideramos sumamente útil para la generación de contenidos propios desde las organizaciones, la sistematización de nuestras prácticas y su traducción en propuestas comunicacionales idóneas para formar y promover la reflexión (p.1).

De esta manera, esta estrategia permite cumplir el objetivo de realizar procesos preventivos frente al síndrome del burnout.

3.4.7. Consentimiento informado

Según lo mencionado por Vázquez, A., Vázquez, J., Ramírez, E., Cota, F y Gutiérrez, j. (2017). El consentimiento informado es todo acto que se realiza por medio de un escrito en el cual las dos partes del proceso, en este caso los investigadores y las personas a las que se les realiza la investigación, formalizan el vínculo generado a partir de la utilización de información previamente relacionada por los mismos donde se demuestra que la participación se encuentra siendo totalmente voluntaria dejando en claro toda aquella implicación sea ética, o legal tras el uso de la información mencionada, al encontrarse firmado dicho documento se manifiesta el hecho de que las partes se encuentran completamente bajo su consentimiento, este se presenta como legítimo requisito bajo el uso legítimo de información clave para la investigación presentada.

4. RESULTADOS

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico, a continuación se presenta el resultado arrojado tras haber evaluado el síndrome de burnout, mediante la aplicación del cuestionario MASHLAS BURNOUT INVENTORY (MBI), en la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D) correspondiendo así a la aplicación de esta prueba a 366 personas, muestra establecida para la investigación en la cual no se encontró la presencia del síndrome, sin embargo, permitió evidenciar la presencia de tendencias altas, medias y bajas.

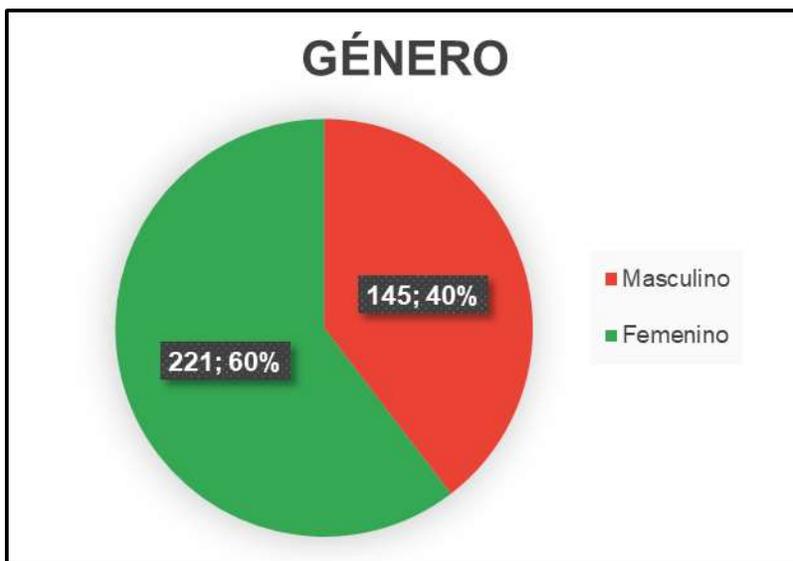
4.1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

4.1.1. Género

La figura 4 tiene como objetivo demostrar el grado de participación de la población encuestada y de esta misma forma, evidenciar el género al cual corresponde.

Figura 4.

Datos sociodemográficos (género)



Fuente: Autores del trabajo

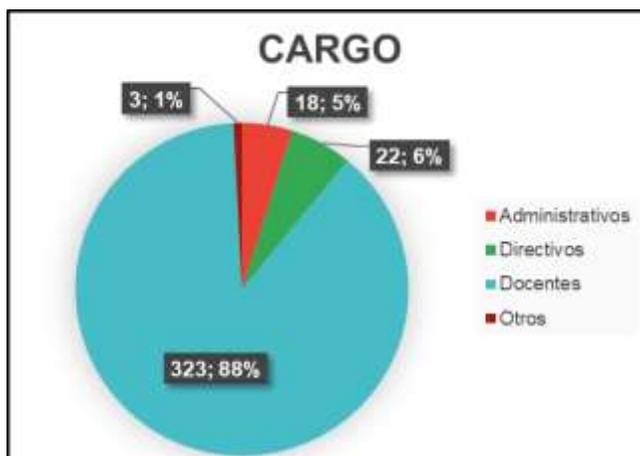
La anterior figura 4, permite observar que de las trescientas sesenta y seis (366) personas encuestadas, doscientas veintiuna (221) corresponden al género femenino teniendo un grado de participación del sesenta por ciento (60%), por otro lado, el género masculino presentó un cuarenta por ciento (40%), siendo así equivalente a (145) ciento cuarenta y cinco de los participantes encuestados.

4.1.2. Cargo

La figura 5 permite demostrar el grado de participación de la población encuestada y de esta misma forma, evidenciar el cargo al cual pertenecen o laboran dentro de la S.E.D, es decir, si es administrativo, docente, directivos, entre otros (orientador escolar y tutor).

Figura 5.

Datos sociodemográficos (cargo)



Fuente: Autores del trabajo

La anterior figura 5 permite observar que de las trescientas sesenta y seis (366) personas encuestadas, trescientas veintitrés (323) corresponde al cargo “docentes” teniendo un grado de participación del ochenta y ocho por ciento (88%); por otro lado, el seis por ciento (6%) corresponde

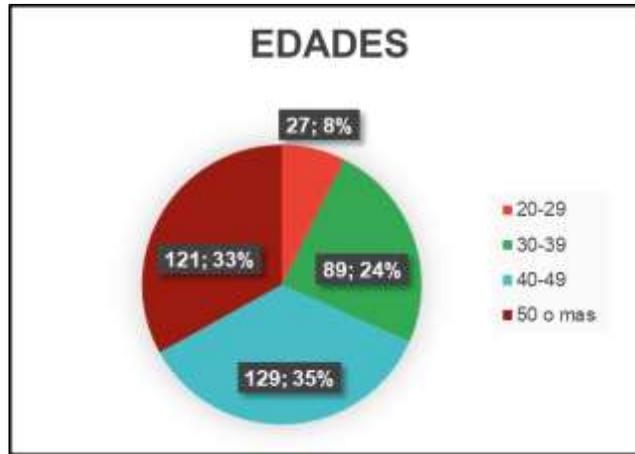
a veintidós (22) personas las cuales pertenecen al cargo “directivos”; también se evidencia la participación de los “administrativos” con un porcentaje del cinco por ciento (5%), equivalente a dieciocho (18) personas; y finalmente, se observa que tres personas en el cargo de orientador escolar y/o tutor obtuvieron el uno por ciento (1%) de participación.

4.1.3. Edad

La figura 6 tiene como objetivo demostrar el rango de edad en el que se encuentra la población encuestada.

Figura 6.

Datos sociodemográficos (edad)



Fuente: Autores del trabajo

La figura 6 permite observar que de las trescientas sesenta y seis (366) personas encuestadas, ciento veintinueve personas (129) se encuentran en un rango de edad del cuarenta (40) a cuarenta y nueve (49) años de edad correspondiendo al treinta y cinco por ciento (35%) de los encuestados; otro de los rangos más prevalente, es el de cincuenta (50) años en adelante, con un valor de ciento veintiuno (121) personas, equivaliendo a un treinta y tres por ciento (33%); posteriormente, se puede observar que el tercer rango con mayor valor es de treinta (30) a treinta y nueve (39) años con un porcentaje del veinticuatro (24%) y por último, los más jóvenes se encuentran en un rango de veinte (20) a veintinueve (29) años, contando con una participación del ocho por ciento (8%), que equivale a veintisiete (27) personas. De esta forma se puede mencionar que, dentro de la S.E.D, el mayor número de personas encuestadas se encuentran en un rango de edad entre los (27 a 59 años) y un menor número de prevalencia entre (14 a 26 años).

4.1.4. Nivel de escolaridad

La figura 7 tiene como objetivo demostrar el nivel de escolaridad que tiene la muestra encuestada en la investigación de la SED.

Figura 7.

Datos sociodemográficos (escolaridad)



Fuente: Autores del trabajo

Según la figura 7 se puede observar que de las trescientas sesenta y seis (366) personas encuestadas, ciento noventa y tres (193) personas tienen un posgrado (Especialización, Maestría, PHD) en su hoja de vida, correspondiendo así al cincuenta y tres por ciento (53%); por otro lado, los profesionales universitarios ocupan el segundo puesto con un treinta y seis por ciento (36%)

equivalente a ciento treinta y uno (131) personas; además, se puede evidenciar que dentro de la SED se encuentra personal con títulos técnicos o tecnólogos en la rama de la educación; así como educadores normalistas quienes hacen parte de la variable (Otros) con un valor del seis por ciento (6%) que en términos numérico sería equivalente a veintidós (22) personas encuestadas; finalmente, existe una pequeña población que hace parte del grupo bachiller con un valor del dos por ciento (2%) de los encuestados, con siete personas (7) dentro del mismo.

4.2. ASPECTOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario, despreciando los datos por sus aspectos de subescala de evaluación al síndrome de burnout. El cuestionario MASHLAS BURNOUT INVENTORY (MBI) contiene tres (3) subescalas de evaluación.

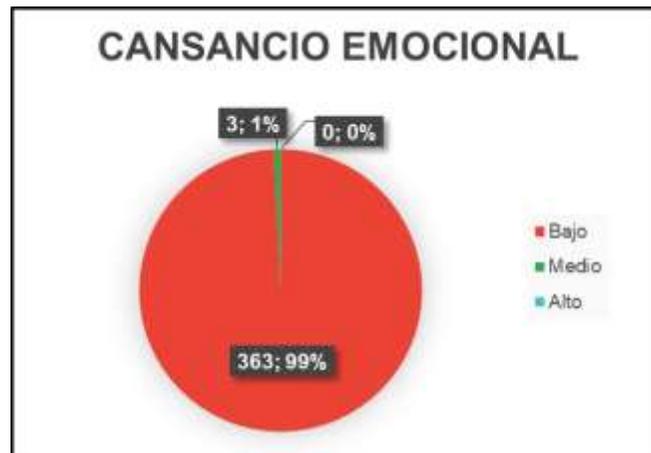
4.2.1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional

La figura 8 permite dar mayor claridad sobre los resultados obtenidos en la escala de cansancio emocional, dicha escala que según, Preciado, M., Pando, M y Vázquez, J. (2004), se encuentra estrechamente relacionado con personas que se desempeñan laboralmente en ámbitos como la salud o la educación, es aquel que genera una reacción o síntoma tal como ansiedad, desaliento, miedo,

enojo o aislamiento en las personas y que a su vez dentro de la aplicación del cuestionario se encuentra determinada por las siguientes preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20).

Figura 8

Cansancio emocional



Fuente: Autores del trabajo

Teniendo en cuenta la figura 8, se puede evidenciar que el noventa y nueve por ciento (99%) de la población encuestada, es decir, trescientos sesenta y tres (363) personas presentan baja incidencia sobre estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Por otro lado, tres (3) personas presentan una incidencia media, lo cual corresponde al uno por ciento (1%). Finalmente, con un cero por ciento (0%) se encuentra la subescala alta. Finalmente se puede evidenciar que particularmente existe un bajo índice de incidencia sobre la población encuestada.

4.2.2. Realización personal

A partir de la figura 9 en la que se pueden observar los resultados de la escala de realización personal, donde se tiene que, según Pérez, (2010), menciona que bajos índices en dicha escala “Hace referencia a una persona que está insatisfecha con su trabajo, que se siente poco realizada y tiene deseos de abandonar su carrera o actividad para la cual se debe, dándose respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo que desempeña, es así como se da un deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades”, siendo así, niveles altos por lo contrario, da constancia de sensaciones positivas en referencia a lo mencionado con anterioridad. Esta escala a su vez se encuentra determinada por las siguientes preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) y a partir de las mismas se genera un porcentaje de valor.

Figura 9

Realización personal



Fuente: Autores del trabajo

Teniendo en cuenta la anterior figura 9, se puede evidenciar que el sesenta y ocho por ciento (68%) de la población encuestada, es decir, doscientas cincuenta (250) personas presentan alta incidencia sobre los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Por otro lado, sesenta y tres (63) personas presentan una incidencia media, lo cual corresponde a un diecisiete por ciento (17%). Finalmente, con un quince por ciento (15%) se encuentra la subescala baja, equivalente a cincuenta y tres (53) personas.

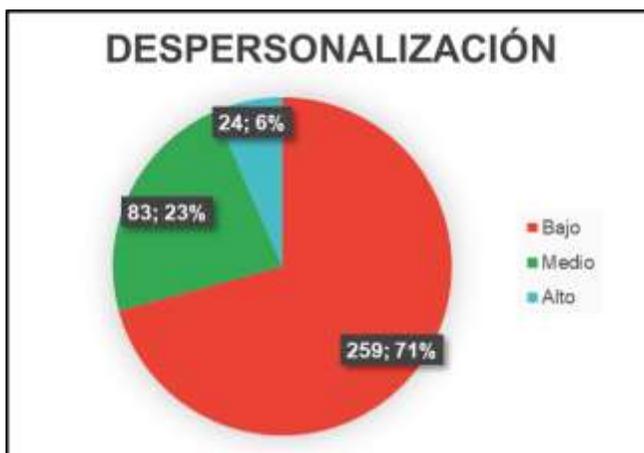
4.2.3. Despersonalización

La figura 10, permite evidenciar los resultados arrojados por la escala de despersonalización que según (Dugas en 1898 citado por Marsollier, R.(2013), quien acuñó dicho término a partir de la

vivencia narrada por una serie de personas quienes manifestaron particularmente sentir apatía, pérdida de atención, disminución de la actividad automática y pérdida del sentido de ser persona en sus niveles más bajos, dicha escala se encuentra determinada por las preguntas 5, 10, 11, 15, 22 y a partir de las mismas se genera un porcentaje de valor.

Figura 10

Despersonalización



Fuente: Autores del trabajo

Teniendo en cuenta la anterior figura, se puede evidenciar que el setenta y uno por ciento (71%) de la población encuestada, es decir, doscientas cincuenta y nueve (259) personas presentan una tendencia baja. Por otro lado, ochenta y tres (83) personas presentan una incidencia media, lo cual corresponde a un veintitrés por ciento (23%). Finalmente, con un seis por ciento (6%) se encuentra la subescala alta, equivalente a veinte cuatro (24) personas.

4.2.4. Presencia de burnout

La figura 11 pretende evidenciar la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres subescalas, las cuales se abordaron anteriormente. A partir de esto, se consideran que las puntuaciones altas en las dos primeras escalas y baja en el tercero definen el síndrome.

Figura 11

Tendencia al síndrome de burnout



Fuente: Autores del trabajo

La anterior figura 11, evidencia que luego de realizar el correspondiente análisis a las tres subescalas se puede afirmar que el setenta y cinco por ciento (75%) equivalente a 276 personas, se encuentran en una tendencia baja a sufrir el síndrome de burnout; el seis por ciento (6%) contando con 21 trabajadores quienes se encuentran en la tendencia media; el cuatro por ciento (4%)

equivalente a 13 encuestados pertenecen a la tendencia alta, por último, se puede observar que el quince por ciento (15%) equivalente a 56 personas da como resultado una tendencia en cada escala, es decir, en cansancio emocional se obtuvo bajo, en realización personal medio y finalmente, en despersonalización alto, por lo que no se difiere de una escala como tal, sino que puntuó en cada una de ellas.

Como conclusión ante los resultados arrojados en cada escala, se puede mencionar que ninguna persona encuestada presentó síndrome de Burnout, debido a que de ser así en el diagrama se podría evidenciar un puntaje alto en las subescalas de cansancio emocional y despersonalización y puntaje bajo en realización personal, por tal forma no se presenta Burnout en la población encuestada.

4.3. ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS A SINDROME DE BURNOUT

4.3.1. Análisis a la tendencia baja

De acuerdo con la figura 11, a continuación, se presenta un análisis más detallado de las 276 personas, que corresponden al setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados y que, si bien es cierto, expresaron de acuerdo con el detalle un grado o una tendencia baja. Esto teniendo en cuenta que, si los participantes tuvieron tres o dos calificaciones bajas de las tres subescalas evaluadas calificaban finalmente en una tendencia baja.

4.3.1.1. Dato sociodemográfico (Género)

La figura 12 tiene como objetivo demostrar el grado de participación de la población encuestada en cuanto dato sociodemográfico “género” al cual corresponde.

Figura 12

Tendencia baja al síndrome según el género



Fuente: Autores del trabajo

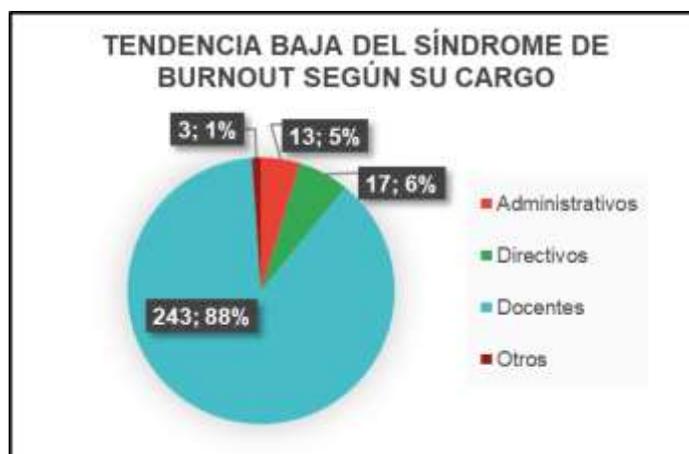
Como se puede observar en la anterior figura, el sesenta tres por ciento (63%) de los encuestadas pertenecen al género femenino, equivaliendo a ciento setenta y tres personas (173) y el treinta y siete (37%) pertenecen al género masculino, contando con ciento tres personas (103).

4.3.1.2. Dato sociodemográfico (Cargo)

La figura 13 evidencia el dato socio demográfico “cargo” que ejecutan los participantes dentro de la S.E.D, esto con la finalidad de evidenciar la proporción del personal dentro de la instalación o institución.

Figura 13

Tendencia baja al síndrome según el cargo



Fuente: Autores del trabajo

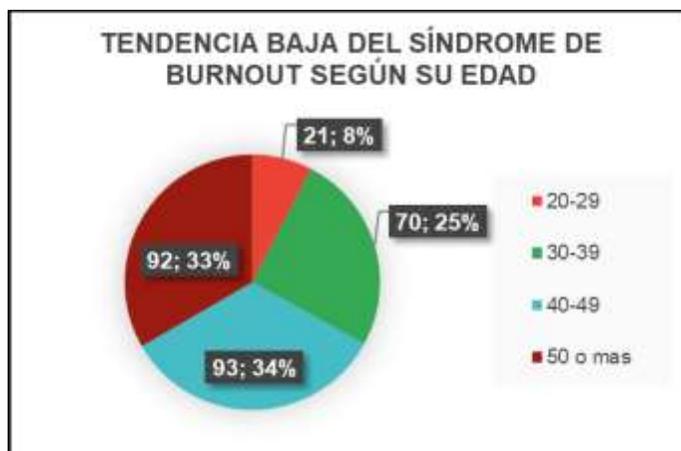
Como se puede observar en la anterior figura, el ochenta y ocho por ciento (88%) de las personas encuestadas son docentes; el seis por ciento (6%) son directivos; el cinco por ciento (5%) son administrativos, y así mismo, se evidencia que tres personas en el cargo de orientador escolar y/o tutor obtuvieron el uno por ciento (1%) de participación.

4.3.1.3. Dato sociodemográfico (Edad)

La figura 14 permite evidenciar los resultados arrojados por el dato sociodemográfico “edad” en el que se demuestran todos los rangos evaluados dentro de la encuesta realizada en la S.E.D.

Figura 14

Tendencia baja al síndrome según la edad



Fuente: Autores del trabajo

Como lo demuestra la figura 14 anterior sobre la tendencia baja del síndrome de burnout según su edad, se tiene que, 34% de la población encuestada con 93 personas se encuentran en un rango de edad de entre 40 a 49 años, por otro lado, con un 33% equivalente a 92 personas encuestadas se encuentra en un rango de edad entre los 50 o más, otro de los rangos de edad de 30 a 39 se encuentra

con el 25% y 70 personas integran el mismo, y finalmente se encuentra el último rango de edad de entre 20 y 29 años contando con un 21% y 8 personas.

4.3.1.4. Dato sociodemográfico (Nivel de escolaridad)

La figura 15 permite evidenciar los resultados arrojados por el dato sociodemográfico “nivel de escolaridad” en el que se demuestran todos los rangos evaluados dentro de la encuesta realizada en la S.E.D.

Figura 15

Tendencia baja al síndrome según el nivel de escolaridad



Fuente: Autores del trabajo

Teniendo en cuenta la figura 15 y frente al nivel educativo presente en una tendencia baja en el síndrome de Burnout, se tiene que el cincuenta y tres 53% de la población encuestada ha realizado a lo largo de su vida un post grado (especialización, maestría o PHD), haciendo referencia a 147 de los mismos, otro de los porcentajes es el treinta y seis 36%, equivalente a 100 personas quienes cuentan solo con un nivel educativo universitario, por otro lado, con un dieciséis 16% siendo equivalente a 6 personas quienes han realizado estudios técnicos o tecnológicos, finalmente, el porcentaje restante hace parte del rango bachilleres u otros.

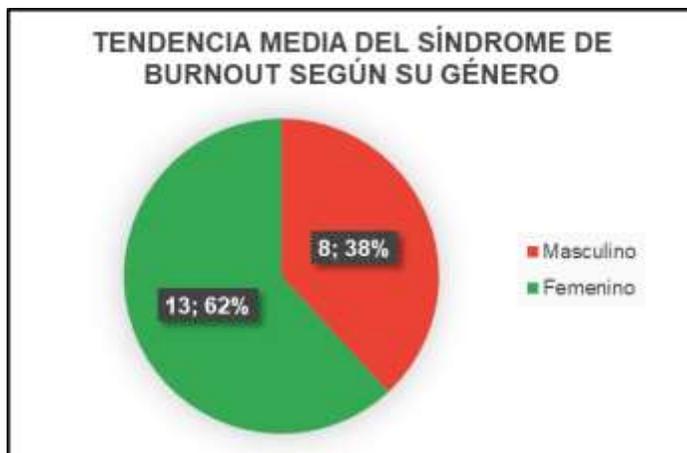
4.3.2. Análisis a la tendencia media

A continuación, se realizó el análisis detenido a la información recolectada, despreciándola por ítem sociodemográficos. Además, dichas personas tuvieron tres o dos calificaciones medias de las tres subescalas evaluadas, por ende, entraron en una tendencia media.

4.3.2.1. Dato sociodemográfico (Género)

Figura 16

Tendencia media al síndrome según el género



Fuente: Autores del trabajo

La anterior figura 16 permite observar que de las trecientas sesenta y seis (366) personas encuestadas trece (13) personas dieron tendencia media al síndrome de burnout de lo cual, corresponde al género femenino un sesenta y dos por ciento (62%) y un treinta y ocho por ciento (38%) al género masculino.

4.3.2.2. Dato sociodemográfico (Cargo)

Figura 17

Tendencia media al síndrome según el cargo



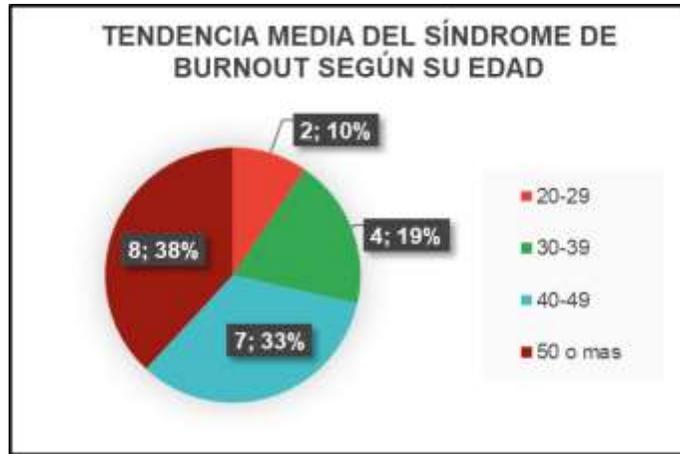
Fuente: Autores del trabajo

La figura 17 permite evidenciar que teniendo en cuenta la tendencia media y el cargo en el que se encuentra cada una de las personas allí existentes, se tiene que el noventa 90% de la población encuestada, diecinueve (19) hacen parte del rango docentes, el diez 10% restante con 2 personas quienes hacen parte del cargo administrativos.

4.3.2.3. Dato sociodemográfico (Edad)

Figura 18

Tendencia media al síndrome según la edad



Fuente: Autores del trabajo

Teniendo en cuenta la figura 18, frente a la tendencia media según la edad, se tiene que el treinta y ocho 38% correspondiendo a 8 personas hacen parte del rango de edad 50 o más años, ahora bien, treinta y tres 33% cuenta con 7 personas en su rango de edad entre 40 a 49, otro de los rangos de edad existente es el de 30 a 39 años equivalente a 4 personas con un diecinueve 19%, por último, se encuentran 2 personas con un diez 10% en un rango de edad de entre 20 a 29 años de edad.

4.3.2.4. Dato sociodemográfico (Nivel de escolaridad)

Figura 19

Tendencia media al síndrome según el nivel de escolaridad



Fuente: Autores del trabajo

Según la figura 19 la tendencia media del síndrome de burnout en su nivel de escolaridad se puede mencionar que el cuarenta y ocho 48% siendo 10 de las personas encuestadas quienes cuentan con un post grado (especialización, maestría o PHD), otro de los rangos, es el universitario en que se encuentra el treinta y ocho 38% siendo así 8 de las personas en esta tendencia, por otro lado, con un nueve 9% y 2 personas en él, se encuentra el nivel bachiller, y por último, con el 5% y 1 persona de la población encuestada se encuentra el nivel técnico y tecnológico.

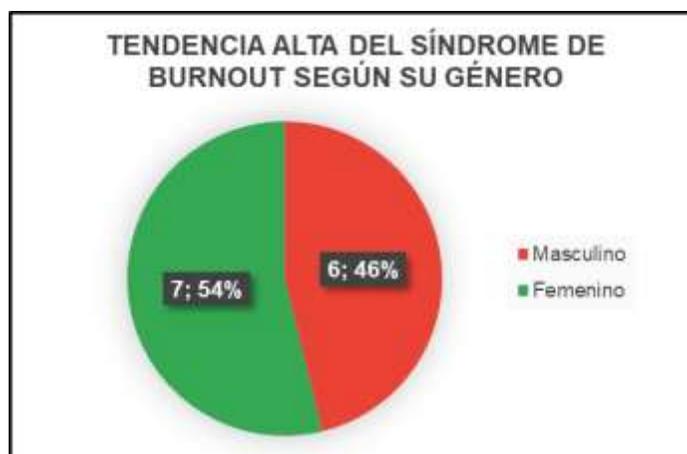
4.3.3. Análisis a la tendencia alta

Se realizó el análisis detenido a la información recolectada desde la tendencia alta, por ítem sociodemográficos. Dichas personas encuestadas evidencian tres o dos calificaciones altas de las tres subescalas evaluadas, por ende, se encuentran en una tendencia alta.

4.3.3.1. Dato sociodemográfico (Género)

Figura 20

Tendencia alta al síndrome según el género



Fuente: Autores del trabajo

La figura 20 permite observar que de las trecientas sesenta y seis (366) personas encuestadas trece (13) personas dieron tendencia alta al síndrome de burnout de lo cual, corresponde al género femenino un cincuenta y cuatro por ciento (54%) y un cuarenta y seis por ciento (46%) al género masculino.

4.3.3.2. Dato sociodemográfico (Cargo)

Figura 21

Tendencia alta al síndrome según el cargo



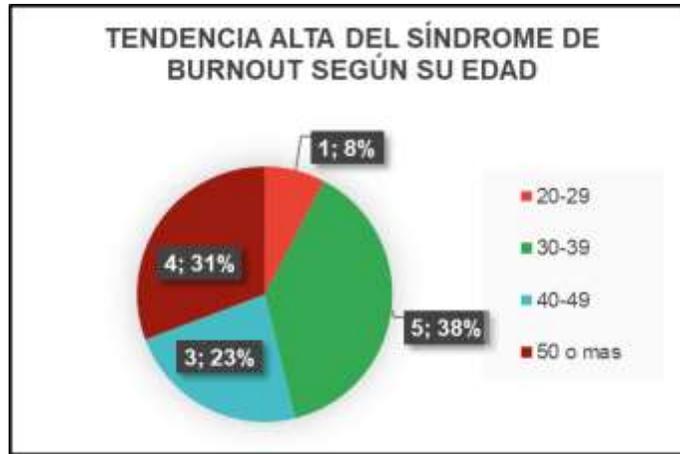
Fuente: Autores del trabajo

La figura 21 permite evidenciar que teniendo en cuenta la tendencia alta y el cargo en el que se encuentra cada una de las personas allí existentes, se tiene que el noventa 92% de la población encuestada, doce (12) personas hacen parte del rango docentes, el ocho 8% restante con 1 persona quienes hacen parte del rango directivos.

4.3.3.3. Dato sociodemográfico (Edad)

Figura 22

Tendencia alta al síndrome según la edad



Fuente: Autores del trabajo

Teniendo en cuenta la figura 22 frente a la tendencia alta según la edad, se tiene que el treinta y ocho 38% correspondiendo a 5 personas hacen parte del rango de edad 30 a 39 años edad, ahora bien, treinta y un 31% cuenta con 4 personas en un rango de edad entre 50 a más años, otro de los rangos de edad existente es el de 40 a 49 años equivalente a 3 personas con un veintitrés 23%, por último, se encuentra 1 persona con un ocho 8% en un rango de edad de entre 20 a 29 años de edad.

4.3.3.4. Dato sociodemográfico (Nivel de escolaridad)

Figura 23

Tendencia alta al síndrome según el nivel de escolaridad



Fuente: Autores del trabajo

Según la tendencia alta del síndrome de burnout en su nivel de escolaridad en la figura 23 se puede mencionar que el cincuenta y cuatro 54% siendo 7 de las personas encuestadas quienes cuentan con un post grado (especialización, maestría o PHD), otro de los rangos, es el universitario en que se encuentra el veintitrés 23% siendo así 3 de las personas en esta tendencia, por otro lado, con el 15% y 2 personas de la población encuestada se encuentra el nivel técnico y tecnológico y por último con un ocho 8% y 1 persona se encuentra el nivel bachiller.

4.4. ESTRATEGÍA PSICOEDUCATIVA

Considerando los resultados adquiridos en la investigación surgió la necesidad de desarrollar una estrategia psicoeducativa práctica para la prevención del síndrome del burnout (SB), si bien es

cierto, en la investigación no se identificó ningún caso de SB, pero con base en la clasificación del SB se permitió evidenciar tendencia alta y media frente al síndrome.

En ese sentido, como estrategia psicoeducativa, se propuso una cartilla práctica que contiene la siguiente estructura:

Tabla 5

Estructura de planificación a cartilla psicoeducativa

FASE	DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
FASE I	Búsqueda de la información, Organización de las temáticas.	Dentro de los temas mencionados se encuentran: ¿Qué es el burnout? ¿Qué es el estrés? Diferencia entre burnout y estrés, Definición de las subescalas, Como prevenir el cansancio emocional y la despersonalización, como fortalecer la realización personal, como prevenir el estrés, como prevenir el burnout, como prevenir el estrés en la vida cotidiana, herramientas lúdicas (sopas de letras, crucigramas) para reforzar el aprendizaje y finalmente un enlace donde se puede evaluar el nivel de estrés.
FASE II	Diseño lúdico y práctico de la cartilla.	Se describió la información en una cartilla de formato digital, realizada mediante los programas de photoshop, canva, etc, así mismo, se tomó en consideración la psicología del color, para

FASE	DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
------	-------------	-----------

		<p>encontrar los tonos más idóneos para el diseño, en este caso los azules y blancos que permitieran transmitir calma y tranquilidad al lector.</p>
FASE III	<p>Entrega en físico y digital a la Secretaría de Educación Departamental</p>	<p>Se realizó la entrega de la cartilla práctica a la S.E.D. para que bajo su responsabilidad pueda ser socializada.</p>

Fuente: Autores del trabajo

De esta manera, se concluye con el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación y se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar biopsicosocial de los funcionarios de la S.E.D.

4.5.DISCUSIÓN

En este apartado se discuten los resultados encontrados en la presente investigación, tras la aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a trescientas sesenta y seis (366) personas de la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander (S.E.D).

Ahora bien, teniendo en cuenta los resultados arrojados se tiene que en el aspecto sociodemográfico se pudo evidenciar que existe una mayor prevalencia en el género femenino equivaliendo al 60% de la población encuestada y así mismo, en referencia al cargo ocupado dentro de la SED se evidencia que los docentes cuentan con un 88% sobre el promedio de personas evaluadas con una tendencia baja, los cuales en general se encontraban en un etapa etaria de entre los 40 a 50 años en adelante correspondiente a un 68%, finalmente, se evidencia un grado de escolaridad de post grado en el que se encuentra la realización de especialización, maestría y PHD, equivalente a un 53%.

Partiendo de lo ya mencionado se tiene que

La profesión docente debe ser ejercida, idealmente, por egresados altamente calificados, y esto supone una constante preparación en temas académicos, ya no en términos de programas de pregrado, sino en programas de posgrado como maestrías y doctorados, lo que acentúa la exigencia sobre el docente para mejorar su desempeño cada día, en ocasiones, los intereses personales y familiares del maestro pasan a segundo plano. (Bermúdez, J, 2018, p42 y 43)

Convirtiéndose dicho trabajo en el eje articulador de sus vidas, donde existe un alto temor al fracaso y, por tal razón, se ven expuestos a un mayor nivel de estrés laboral, generando un mayor riesgo de suscitar síntomas y efectos del burnout” (Arboleda y Bedoya, 2011, p.4).

En este sentido, se puede mencionar que el estudio del aspecto sociodemográfico permitió en gran medida dar claridad sobre la posible prevalencia del estrés laboral que incide en la población que, si bien es cierto, es una variable cuantificable y calificable en relación con el estudio del burnout.

De esta manera, se tiene en cuenta que lo mencionado por Bermúdez, J. (2018) se convierte en un aporte importante dado que, según los resultados obtenidos, se encuentra una gran similitud en relación con el grado de escolaridad siendo en su mayoría para actual investigación, la profesión como docente, en la que se presenta una tendencia alta significativa en relación con la presencia del síndrome de burnout con 12 participantes correspondiendo así al 92% de los encuestados que puntuaron de esta forma particularmente.

Por otro lado, se tiene que el MBI cuenta con la presencia de tres subescalas de calificación, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en las que presenta una tendencia, baja, media y alta, de este modo, se hace referencia inicialmente a la subescala de cansancio emocional en la que se encontró que el 99% de la población encuestada, presenta una tendencia baja, el 1% una tendencia media y en la tendencia alta no presentó un porcentaje en particular. De esta forma, una de las razones por las cuales se presentó una baja prevalencia en esta subescala puede verse variable a partir de situaciones en particular, una de ellas es la crisis por el COVID -19, quien golpeó fuertemente en algunos casos la influencia sobre el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento del bienestar familiar.

Con base en el planteamiento de Bermúdez, J. (2018), quien refiere que la profesión docente ha generado una constante evolución en sus métodos de aplicación con la finalidad de impartir su conocimiento y prácticas de la manera más integral, teniendo en cuenta que, están en una constante interacción con personas en las que se establecen nuevas relaciones interpersonales cada día, así mismo, se generan cambios significativos en el ambiente escolar o universitario, donde las formas de interactuar deben ser revisadas y adaptadas a diario por el docente o supervisor, de esta manera se tiene que posiblemente, el confinamiento contribuye de forma positiva a la prevención del cansancio emocional.

Otra de las subescalas abordadas es la despersonalización, en la que de igual forma se evidencia una tendencia alta equivalente al 6%, media 23% y baja corresponde al 71% de las personas encuestadas, así bien pues, cabe mencionar que una vez más la tendencia baja se refleja en los resultados obtenidos pues si bien es cierto el 71% cree que nunca ha tratado a sus compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales ni haber sentido que su práctica docente los esté endureciendo emocionalmente. Ahora bien, con base en el bagaje y experiencia observada desde el rol como Especialistas en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo y lo manifestado por la líder del proceso H03, se encuentra que los funcionarios de la Secretaría durante esta época de COVID – 19 en la que se encuentran en modalidad de teletrabajo, contribuyeron en la presencia de un mejor clima organizacional y un mejor desarrollo de actividades educativas y administrativas.

La última subescala del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) realización personal permite evidenciar si existe o no presencia del Burnout, de esta manera se encontró que el 85 % de la población encuestada refiere una escala alta y media y solo el 15% puntúa en la tendencia baja, por lo que se puede citar a Bermúdez (2018) en donde indica que “los resultados funcionan de manera inversamente proporcional, es decir, a mayor Realización menor es la presencia de Agotamiento emocional y de Despersonalización” p86. Es así entonces que se puede mencionar según Bermúdez (2018) que “la baja manifestación de las dos primeras dimensiones del síndrome es elemento de protección frente al burnout, porque a mayor satisfacción con el trabajo, mayor la sensación de realización” p86.

Finalmente, se puede concluir que en los funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander (S.E.D), el 75% de los encuestados, se encuentra en una tendencia baja a sufrir el síndrome de burnout, así mismo, el 15% representó como resultado una tendencia en cada escala, es decir, en cansancio emocional se obtuvo bajo, en realización personal medio y finalmente, en despersonalización alto, por lo que no se difiere de una escala como tal, sino que puntuó en cada una de ellas, el 6% se encuentra en una tendencia media, y por último 4% en una tendencia baja, de lo anterior se puede mencionar que los funcionarios de la SED, son personas que actualmente no presentan el síndrome como tal, pero si existe una puntuación del 10% en referencia a las tendencias media y baja, por lo cual, evidencian una latencia frente a la futura aparición de síntomas asociados al estrés, agotamiento emocional, irritabilidad, frustración y depresión, siendo catalogados como un riesgo psicosocial al que se deben aplicar medidas preventivas, con el fin de salvaguardar el bienestar psicosocial del trabajador.

Así entonces, el síndrome de burnout generalmente permitiría evidenciar los siguientes síntomas según lo expresado por Díaz, C. R. P., Bulnes, M. S., Tovar, J. A., Pisco, M. C. A., & Huertas, R. E. (2005), p.3.: “A diferencia de un estrés puro, el burnout siempre está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso. El síndrome de Burnout se manifiesta bajo unos síntomas específicos”. Dichas manifestaciones se han clasificado como: psicosomáticas, conductuales, emocionales, laborales y defensivas.

Síntomas psicosomáticos: cansancio generalizado o fatiga crónica, cefaleas frecuentes, insomnio, espasmos o calambres musculares, úlceras y otros problemas gastrointestinales, taquicardia e hipertensión (Cárdenas Becerra, 2012, p.20).

Síntomas conductuales: adicciones, incapacidad de establecer relaciones interpersonales profundas y significativas, desórdenes alimenticios, pérdida de comunicación, ausentismo laboral, incapacidad de relajarse, trato violento hacia los demás (Díaz et al, 2005, p.3).

Síntomas emocionales: ansiedad, impaciencia, malgenio, cinismo, falta de concentración, aburrimiento, sentimiento de superioridad, desorientación, problemas de memoria de corto plazo, intolerancia a la frustración, depresión, sentimientos de vacío, agotamiento, sentimientos de fracaso, baja autoestima y falta de realización personal (Cárdenas Becerra, 2012, p.20).

De esta forma, cabe mencionar que el desarrollo de una estrategia psicoeducativa permitió a los funcionarios de la SED, tener mayor acercamiento frente al reconocimiento de posibles síntomas o actividades que desempeñan un papel fundamental en relación con la prevención del síndrome o la presencia del estrés.

CONCLUSIONES

El objetivo fundamental de este trabajo de investigación era determinar la prevalencia del Síndrome del Burnout en la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander, partiendo de la hipótesis de que en todo el recurso humano se presenta este problema en algún grado. Con base a lo anterior, se pudo evidenciar la no presencia del síndrome de burnout dentro de la S.E.D. pero si a presentar unas tendencias altas, medias y bajas (ver figura 11).

A pesar de haber estado en cuarentena obligatoria debido a la pandemia (COVID-19), el trabajo se desarrolló a la perfección utilizando las herramientas tecnológicas como fuente de comunicación activa y efectiva, por tal motivo, se desplegó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) por medio de una de las muchas plataformas que ofrece el navegador GOOGLE; permitiendo el avance continuo de esta investigación.

Como consecuencia del análisis de los resultados y la discusión de esta, se concluye que el mayor número de participantes fueron mujeres según el género; docentes según el cargo; personas mayores de 40 años según la edad; y personas con título universitario en postgrados según su nivel de escolaridad. Por otro lado, la tendencia con más relevancia fue la baja.

En relación con lo antes expuesto, se elaboró una cartilla psicoeducativa con la finalidad de tener la temática de la tesis sintetizada, con proyecciones pedagógicas; al mismo tiempo, crear una cultura

de manejo emocional y de disminuir el grado de las tendencias encontradas. Por ende, creando una conciencia adecuada sobre el manejo del estrés el cual es un detonante al síndrome burnout.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que previamente a la implementación de una técnica para la recolección de datos es importante realizar una capacitación donde se conceptualice y se diferencie el estrés y el síndrome de Burnout, esto con la finalidad de evitar confusión entre los participantes al momento de ser evaluados, posterior a esto se podrá llevar a cabo la ejecución del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), permitiendo de esta manera obtener datos más precisos.

Se recomienda la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) una vez al año dentro de la institución, con la finalidad de evaluar la presencia del síndrome o a su vez, llevar seguimiento el mismo. Por otro lado, es de vital importancia para la institución tener conocimiento del estado mental de sus empleados con respecto a esta variable, debido a que esta problemática puede llegar a ser un detonante en el aumento del ausentismo laboral e inconformidades en la atención al público.

Es fundamental que la organización brinde los espacios y tiempos para la aplicación de pausas activas y acompañamiento psicológico con la finalidad de mantener, aumentar o mejorar la despersonalización, realización personal y disminuir el cansancio emocional en el personal del talento humano. Con lo anterior, mejorando la calidad de vida en el trabajo, generando armonía entre los compañeros y aumentando.

REFERENCIAS

Ahumada, L. (2010). Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad del servicio (tesis de maestría en ciencias en administración del instituto politécnico internacional. México, D.C. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/433.pdf>

Aranda, C., Pando, M y Salazar, J. (2015). De Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México (universidad de Guadalajara México). Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, 8(2), 23-28. Recuperado de <file:///D:/Escritorio/Angie%20Mateus/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnTrabajadoresDeDiversasActividad-5608873.pdf>

Arboleda, O. H. V., y Bedoya, E. D. J. B. (2011). Una aproximación a los factores riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. Unipluriversidad, 10(2). Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/7908>

Arias, L. y Noreña, C. (2015). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivo adulto y neonatal de una clínica privada de la ciudad de Medellín.

Recuperado de:

http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2027/2/Sindrome_Burnout_Enfermeria.pdf

Asitimbay, F. (2015). Agotamiento o síndrome de burnout en los docentes de bachillerato tesis de grado. Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23468/1/Tesis.pdf>

Bandula, F y Gómez, I. (2016). Investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010 (tesis de grado). Universidad del Valle, Cali (Colombia). Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Bermúdez, J. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesores de Inglés de la Universidad Militar Nueva Granada. Tesis de grado. Recuperado de:

[file:///D:/Downloads/BermudezMejiaJorgeAntonio2018%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/BermudezMejiaJorgeAntonio2018%20(1).pdf)

Bernal, T. (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson. Recuperado de

<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bresó, E. (2008). Well-being and Performance in Academic Settings: The Predicting Role of Self-efficacy. Disertación doctoral no publicada. Universidad Jaume I de Castellón, Castellón,

España. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802016000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Cáceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C., y Bargsted, M. (2015). Los Factores de Riesgo Psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo de financiamiento del establecimiento. *Salud y Sociedad*, 6(1), 50–75. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742477004>

Cajón de Herramientas (2012). Insumos y materiales para la construcción colectiva de otro mundo posible. Cartillas pedagógicas. Recuperado de <http://www.cajon deherramientas.com.ar/?p=1167>

Camacho, A y Mayorca, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, Volumen (20), 159-172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Campillo, J (2015). Diseño de un programa de formación para la prevención y detección precoz de burnout en un centro geriátrico. Trabajo de máster universidad Miguel Hernández. Alicante. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2134/1/TFM%20Guillam%C3%B3n%20Campillo%20Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9.pdf>

Carballeira, A. (2017). El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Universidad de Vigo. Recuperado de http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analisis.pdf?sequence=1

Cárdenas Becerra, M. T., y Trujillo Villa, N. (2012). Mobbing y Burnout (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana).

Cialzeta, J. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. Tesis de maestría, Universidad nacional de Cordona. Sitio web. Recuperado de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf

Ciencia y Tecnología, (2018). Que es la observación no participante y que usos tiene. Mensaje de un blog. Equipo de expertos universidad internacional de valencia. Recuperado de: <https://normasapa.com/como-referenciar-blog-con-normas-apa/>

Cuevas, Y., Garcia, T y Villa, M. (2011). Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de 1 nivel (trabajo de grado Esp. Salud ocupacional, Universidad del rosario). Recuperado de

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/226475412012.pdf;jsessionid=1AD299690325F4E0FB1FE511D56B4611?sequence=1>

Díaz, F y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Scielo*, 33 (1), 113-131. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Díaz, C. R. P., Bulnes, M. S., Tovar, J. A., Pisco, M. C. A., y Huertas, R. E. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de investigación en psicología*, 8(2), 87-112.

Editada por el Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2012).

I.C.S.: 13.100.00. Recuperado de

https://www.disanejercito.mil.co//recursos_user///DISAN%20EJERCITO/SALUD%20OCUPACIONAL/SISTEMA%20DE%20GESTION%20SST/NORMATIVIDAD/GTC%2045%202012.pdf

El congreso de la república de Colombia. (1979). Diario oficial. Año cxv. n. 35193. 5, febrero.
pág.373. Ministerio de justicia. Recuperado de
<http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1564714>.

El congreso de la república de Colombia. (2012). Ministerio de salud. Recuperado de
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

El congreso de la república de Colombia. (1993). Diario oficial año cxxix. n.41148. 23, diciembre,
pág. 1. Ministerio de justicia. Recuperado de
<http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1635955>

El congreso de la república de Colombia. (2008) Diario Oficial No. 47.059 de 23 de julio de 2008.
Ministerio de la protección social. Recuperado de
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20D E%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

El congreso de la república de Colombia. (2015). Diario Oficial No. 49.456 de 17 de marzo de 2015. Ministerio de trabajo. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0472_2015.htm

El congreso de la república de Colombia. (2008) Diario Oficial No. 47.059 de 23 de julio de 2008. Ministerio de la protección social. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

El presidente de la república de Colombia. (2014). Ministerio de trabajo. Recuperado de http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

El presidente de la república de Colombia. (2015). Ministerio de trabajo. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Escuela europea de excelencia. (2017, 9 de agosto). Matriz de riesgos y peligros prioritarios: el centro del SG-SST. Recuperado de <https://www.nueva-iso-45001.com/2017/08/matriz-de-riesgospeligros-sg-sst/>

Espinosa, M. (2015). Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del distrito capital. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
Recuperado de <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Espinoza, G. y Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad y Empresa*, 21(36), 261-284. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n36/0124-4639-unem-21-36-261.pdf>

Ferraro, C (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano fortabat” de olavarria (maestría en gestión de sistemas y servicios de salud, universidad nacional del rosario).
Recuperado de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa.

Éxito empresarial. Recuperado de

https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Gil, P. (2016). Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). zuguan unizar repositorio de documentos. Recuperado de http://zagan.unizar.es/record/57224/files/TAZ-TFG-2016-1627_ANE.pdf

Gil, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Universidad de valencia. Recuperado de https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Giraldez L.; López M. y Demonte, A. (2009). Implementación de cartillas educativas y redes conceptuales: una experiencia innovadora en la cátedra de parasitología. Recuperado de http://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8180/publicaciones/bitstream/11185/1742/1/AU_2005_7_pag_46_54.Pdf

Gómez, B., Gonzales, I., Grisales, J., Mejía, R Y Pulido, M. (2012). Síndrome de burnout, amenaza oculta (tesis de especialización Universidad Sergio Arboleda). Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/978/Sindrome%20de%20Burnout.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, H y Gonzales, L. (2010). Clima organizacional. VI Jornadas de Sociología de la UNLP, 9 y 10 de diciembre de 2010, La Plata, Argentina. En Memoria Académica, Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5334/ev.5334.pdf

Henderich, C. y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. Recuperado de Web:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S201130802016000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Heras, G., Cruz, M. y Nin, N. (2016). Buscando humanizar los cuidados intensivos.

Hospital Español. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rbti/v29n1/0103-507X-rbti-29-01-0009.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación, Sexta Edición. Recuperado de booksmedicos.org

Hernández T., Terán O., Navarrete D. y León A., (2007). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición.

Recuperado de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Isaza, M. (2019). Síndrome de burnout en enfermeros de servicios asistenciales. Universidad de ciencias aplicadas y ambientales U.D.D.A. Recuperado de

<https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/1657/1/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20ENFERMEROS%20DE%20SERVICIOS%20ASISTENCIALES.pdf>

Joffre, V. (2009). Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general “Dr

Carlos Canseco” (Tampico, Tamaulipas, México). Universidad de Granada. Recuperado de

<https://hera.ugr.es/tesisugr/18487245.pdf>

Juárez, A. (2015). Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores

mexicanos. México: Plaza y Valdes. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596216300044>

Lima, K., Almeida, A., dos Santos, C., Lopez, C., Ribeiro, y Mendes, M. (2014). Hablando de la

Observación Participante en la investigación cualitativa. 23(1-2):75-79. Recuperado de

<http://scielo.isciii.es/pdf/index/v23n1-2/metodologia1.pdf>

Luque, R., Villagrán, J., Valls, J. Y Díez, A. (1995). Despersonalización: aspectos históricos, conceptuales y clínicos. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XV (54): 443-459.

Marsollier, R.(2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral.

Revista de psicología. 17:7. Recuperado de:

https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud y Protección Social (2020). Aseguramiento en riesgos laborales. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/Aseguramiento%20en%20riesgos%20laborales.pdf>

Ministerio de trabajo (2019). Resolución 2404, Por la cual se adopta la batería de instrumentos para

la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población

trabajadora y sus protocolos específicos y se dicta otras disposiciones. Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de trabajo. (26 de mayo de 2015). Decreto 1072.

Recuperado de www.fondoemprender.com/Normatividad/Decreto%201072-2015.pdf

Montiel, V. y Guerra, V. (2015). Aproximaciones teóricas sobre Psicoeducación. Análisis de su aplicación en mujeres con cáncer de mama. Universidad Central de las Villas, Cuba.

Recuperado de file:///D:/Downloads/Dialnet-

AproximacionesTeoricasSobrePsicoeducacionAnalisisD-6113857.pdf

Mora, J y Solano, M. (2018). Estrés laboral asociados en el nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta (tesis de pregrado). Universidad Simón Bolívar seccional Cúcuta. Cúcuta, Norte de Santander. Recuperado de https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3483/PDF_RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, L y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. Scielo. vol.32 n.1. Recuperado de

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Departamento de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de

Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. España. Scielo. Recuperado de
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moreno Jimenez, B.; Rodríguez Carvajal, R & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y Estrés, p4. (1): 69-78

Observatorio de riesgos psicosociales UGT, (2013). El cuestionario MBI Evolución del Burnout. Ficha de prevención. Salud laboral. Recuperado de
<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2042.pdf>

Olivares, V. y Gil –Monte, P. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Cienc Trab. Jul-Sep; 11 (31): 160-167). Recuperado de
https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf

Ortiz, V. G., Perilla-Toro, L. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales 3. Recuperado de
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/23203>

Ortiz, M. (2020). Que es el Excel y para qué sirve, Excel Total. Recuperado de
<https://exceltotal.com/que-es-excel/>

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.

Vivat Academia, 9.

Preciado, M., Pando, M y Vázquez, J. (2004). Agotamiento emocional: escala burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. Investigación en salud, Centro universitario de Ciencias de la Salud. 6 (2). Pp 91-96. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/142/14260206.pdf>

Pedro, R. Gil-Monte. y José, M. (1999). Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72711319.pdf>.

Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. Revista CES Salud

Pública. Recuperado de <file:///D:/Downloads/Dialnet->

<LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>

Quintero, B y Vargas, M. (2015). Síndrome de burnout en la práctica fonoaudiológica (tesis de grado universitaria). Universidad de Pamplona, Pamplona, Norte de Santander. Recuperado de

http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CDH/article/view/1534%20SAN%20JOS%C3%89%20DE%20C%C3%9ACUTA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinceno, J. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”.

Universidad de San Buenaventura, Medellín. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 4, núm. 1, 2017, pp. 241-251. Recuperado de [wehttps://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537025.pdf)

República de Colombia (2014, 05 agosto). Decreto 1477 de 2014. Ministerio de trabajo.

Recuperado de

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500

Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M y Pinzón, J. (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010 (tesis de grado universidad del rosario), Bogotá,

Cundinamarca. Recuperado de

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf;jsessionid=AD77562D6A1B4F62AA97A63D7CB23667?sequence=1>

Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del trabajo.

Recuperado de <p://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rosón, S. (2020). Google Formularios: una herramienta muy útil para incluir tests en tu página web o hacer encuestas. Conquista Internet. Recuperado de:

<https://www.conquistainternet.com/blog/google-formularios-una-herramienta-muy-util-para-incluir-tests-en-tu-pagina-web-o-hacer-encuestas>

Secretaría de Educación de Norte de Santander. (20 de febrero de 2016). Quiénes somos.

Recuperado de. <http://www.sednortedesantander.gov.co/index.php/secretaria/quienes-somos>

Secretaría de Educación de Norte de Santander. (20 de febrero de 2016). Estructura. Sitio web.

<http://www.sednortedesantander.gov.co/index.php/secretaria/estructura>

Secretaría de Educación de Norte de Santander. (20 de febrero de 2016). Mapa de procesos.

Recuperado de.

<http://www.sednortedesantander.gov.co/index.php/secretaria/modernizacion1/mapa-de-procesos>

Secretaría de Educación Municipal (2011). Reseña Histórica. Quienes somos. Recuperado de <http://www.semcuta.gov.co/resenahistorica/>

Sodexo, (2018) ¿Cómo está el ausentismo laboral en Colombia? Cifras más importantes (sacado de un blog). Sitio web: <https://blog.sodexobeneficios.co/blog/como-esta-el-ausentismo-laboral-en-colombia-cifras>

Susan L. Decker y David Ebersman.(Copyright © 1999-2020 SurveyMonkey) Calcula el tamaño de la muestra. <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Tatamuez, R., Domínguez, A. y Matabanchoy, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ. Salud. 2019; 21(1):100-112. Sitio web. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf>

Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., y Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. Journal of Work and Organizational Psychology, 29(2), 45–50. Recuperado de <https://doi.org/10.5093/tr2013a7>.

Universidad CES. Recuperado de

http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2027/2/Sindrome_Burnout_Enfermeria.pdf

Vanegas, A. (2019). Uno de cada cinco trabajadores en Colombia, sufre de burnout. La Republica.

Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>

Vázquez, A., Vázquez, J., Ramírez, E., Cota, F y Gutiérrez, J. (2017). Consentimiento informado.

¿Requisito legal o ético? Cirujano general. 39 (3) .p. 175-182. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2017/cg173h.pdf>

Villamizar M., Tarazona, E y Monroy, R. (2019). Síndrome de burnout en profesionales de

enfermería de la clínica San José de Cúcuta (Tesis de grado, especialización). Universidad

Libre seccional Cúcuta. Cúcuta, Norte de Santander. Recuperado de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17662/SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20DE%20LA%20CLINICA>

RN

OUT%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20DE%20LA%20CLINI

CA

Yáñez, C. (2015). Estrategia psicoeducativa para disminuir la sensibilidad interpersonal en estudiantes de primer semestre de la escuela de psicología (tesis de especialización psicología clínica) universidad pontificia católica del ecuador. Ambato, ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1223/1/75764.pdf>

ANEXO 1. CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0= Nunca.
1= Pocas veces al año.
2= Una vez al mes o menos.
- 3= Unas pocas veces al mes.
4= Una vez a la semana.
- 5= Unas pocas veces a la semana.
6= Todos los días.

ITEM	ANUNCIO	VALOR
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as del trabajo?	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as del trabajo como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as del trabajo?	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as?	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión en la S.E.D?	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as del trabajo?	
16	Trabajar directamente con compañeros/as del trabajo me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as del trabajo?	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as del trabajo?	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que mis compañeros/as del trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

ANEXO 2. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA MINUTO
DE DIOS

Especialización en gerencia en riesgos laborales

Fecha: _____

Yo, _____, identificada (o) con el documento de identidad con C.C. _____, certifico que he sido informada (o) con claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que los estudiantes ANGIE FERNANDA MATEUS TORRADO, YENFRI YELITZA ORTIZ FLÓREZ Y DEYBIZ ANDRÉS LÁZARO PARRA en acompañamiento de su docente XXX, quienes me han invitado a participar; actuó consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedora (or) de la autonomía suficiente que poseo para oponerme o retirarme al ejercicio académico cuando lo sienta necesario.

ANGIE FERNANA MATEUS TORRADO
Estudiante
EGRL ID
00756469

Firma del Participante

YENFRI YELITZA ORTIZ FLÓREZ
Estudiante
EGRL ID
00754280

Firma del Docente

DEYBIZ ANDRÉS LÁZARO PARRA
Estudiante
EGRL ID
00756605

ANEXO 3. HERRAMIENTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (GOOGLE)

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI). SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE NORTE DE SANTANDER.

Cuestionario realizado con el propósito de aportar a una mejora continua en el SG - SST de la S.E.D. En apoyo de Especialistas en formación en Gerencia de riesgos laborales, Seguridad y Salud en el trabajo de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.

Cuestionario que sera aplicado a los funcionarios de la S.E.D. con el aval del área administrativa y financiera - proceso H03 desarrollo de personal.

INDICACIONES:

Por favor responda con seguridad cada una de las preguntas aquí establecidas, encontrará 6 opciones de respuesta, escoja entre ellas la que mejor se ajuste a suposición frente a cada una.

Dirección de correo electrónico *

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. [Cambiar configuración](#)

Fuente web: <https://docs.google.com/forms/d/1yXydnWkFgGf0wB83nvzvKOpbHbcF-JIpY18tJOL7FO4/edit>