

## SÍNDROME DE AGOTAMIENTO EN EL TRABAJO (BURNOUT) Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES EN EMPRESA DE SEGURIDAD

**Carolina Otálora-Ramírez, M.D., Mónica Amaya-Amaya, M.D.**

Estudiantes Salud Ocupacional. Universidad Nuestra Señora del Rosario.

**José Rafael Tovar**, Estadístico MSC PhD, **Francisco Ruiz, M.D.**, Psiquiatra.

### RESUMEN

**Objetivo.** Identificar la relación entre estrés laboral y el Síndrome de Agotamiento por el Trabajo o Síndrome de Burnout en personal que labora en una empresa de seguridad. **Metodología.** Se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal obteniendo una muestra por conveniencia, recolectando datos de individuos que se incluyeron de manera voluntaria. Se aplicaron dos escalas: para la valoración del estrés se aplicó la Escala de Estrés Percibido PSS de Cohen, Kamarak y Mermelstein, y la escala de Maslach para identificar el desarrollo del Síndrome de Burnout en la población estudiada, por medio de encuestas. **Resultados.** Se observó una mediana de 7 puntos en la subescala de agotamiento emocional, 6.5 en despersonalización (0-23) y una mediana de 38 puntos en realización personal (9-49). Escala de estrés percibido con un valor mediano de 26.5 puntos (rango entre 14 y 49). Se obtuvo además, un 26,3% en nivel medio de agotamiento emocional; un 12,5% mostro una alta despersonalización; y un 2,5% presentó una baja realización personal. **Conclusiones.** Se encontró relación de manifestaciones del síndrome de agotamiento en el trabajo con el estrés laboral y algunas variables estudiadas. Se sugiere para futuras investigaciones tener una población heterogénea para evaluar las variables de género, cargo y jornada laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés laboral, agotamiento por el trabajo, Escala de Maslach, Escala de Estrés Percibido PSS.

### ABSTRACT

**Objective.** We want to identify the relationship between job stress and Exhaustion Syndrome at Work, or Burnout Syndrome, in staff working in a security company. **Methodology.** A descriptive cross-sectional study was performed to obtain a convenience sample, collecting data from individuals who were included on a voluntary basis. Two scales were applied: for the valuation of

stress, the Perceived Stress Scale PSS Cohen, Kamarak and Mermelstein was applied, and the Maslach Burnout Inventory to identify the development of Burnout Syndrome in the population studied. **Results.** 10% of study participants with the PSS score of 34 and 30 have rated Burnout syndrome at high risk and medium risk; there was obtained a 26.3% in average level of emotional exhaustion, a 12.5 % shows high depersonalization , and 2.5 % presented a low personal accomplishment. **Conclusions.** Relationship manifestations of Burnout Syndrome with job stress and some studied variables were found. Future research is suggested to have a heterogeneous population to assess the variables gender, position and working hours.

**KEYWORDS:** Work stress, job burnout, Maslach Scale, Perceived Stress Scale PSS.

## **RESUMO**

Objetivo. Identificar a relação entre a síndrome de estresse no trabalho e Job Burnout e Síndrome de Burnout em funcionários que trabalham em uma empresa de segurança. Metodologia: Um estudo descritivo transversal de uma amostra de conveniência a obtenção, a coleta de dados de indivíduos que foram incluídos de forma voluntária foi realizada. Duas escalas foram aplicadas por titulação estresse da Escala de Estresse Percebido PSS Cohen, Mermelstein Kamarak e foi aplicado, ea escala de desenvolvimento para identificar a Síndrome de Burnout Maslach, na população estudada, por meio de pesquisas . Resultados: A média de 7 pontos foi observada na subescala de exaustão emocional, despersonalização 6,5 ( 0-23 ) e uma média de 38 pontos em realização pessoal ( 9-49 ) . Percebida escala de estresse, com um valor médio de 26,5 pontos (variação 14-49 ) . Ele também ganhou um nível médio de 26,3% de exaustão emocional, 12,5% mostraram uma alta despersonalização, e 2,5% tinham reduzida realização pessoal. Conclusões: Manifestações de relacionamento de fadiga no trabalho com a síndrome de estresse no trabalho e algumas variáveis estudadas foi encontrada. Pesquisas futuras sugere-se a ter uma população heterogênea de avaliar as variáveis de gênero, posição e horário de trabalho.

**Palavras-chave:** estresse no trabalho, burnout trabalho, Maslach Escala, Escala de Estresse Percebido PSS.

## **INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas se han presentado cambios en el mercado laboral como respuesta a la evolución empresarial y tecnológica, que han contribuido al

incremento de los riesgos ocupacionales, especialmente riesgos de tipo psicosocial y de estrés laboral en los trabajadores. El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido a nivel de las sociedades en orden global, que entre las múltiples fuentes de su origen ha sido vinculado con frecuencia a la actividad laboral. Cabe anotar que en el año 2000 en una encuesta patrocinada por la Unión Europea en 15 de sus países miembros, el estrés fue detectado como el segundo trastorno más frecuente en los trabajadores, encontrándose que un 19% hacía turnos de noche, el 47% trabajaba los sábados y el 24% los domingos. Además, el 21% de los trabajadores afirmaba no tener tiempo suficiente para acabar su trabajo y el 56% refería trabajar muy rápido durante al menos una cuarta parte de su jornada laboral. [1]

De acuerdo con la OMS, una de cada cuatro personas ha sufrido de algún trastorno mental o neurológico en algún momento puntual de su vida [2]. “En Colombia, según el último Estudio Nacional de Salud Mental, se presenta mayor prevalencia a nivel de los trastornos de ansiedad alcanzando un 19.3%” y, la atención de pacientes con trastornos en salud mental oscila entre el 5 y 15% según diagnósticos provistos por las EPS. Lo anterior, estimuló la formación de “La Ley de Salud Mental” (1616 de 2013) en Colombia, la cual se enfocara en el cumplimiento de la promoción, prevención del trastorno mental y la prestación de servicios, incluyendo rehabilitación psicosocial [3].

Así mismo, gran parte de las investigaciones han relacionado trastornos psicosomáticos con alteraciones en la calidad de vida que comprometen no sólo el área social y familiar sino también el aspecto laboral enfocándose en la búsqueda de manifestaciones clínicas, es decir, el distrés o estrés negativo, apartando el eustrés, el cual cumple una respuesta autoprotectora [4].

El estrés laboral ha sido definido según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que

ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” [5]. Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT) se trata de una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas [4]. El autor español José M. Peiró, se refirió al estrés laboral partiendo de los planteamientos previos que habían puesto el concepto individual del estrés, que partían de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo, y tomado en consideración su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal, considerando que esta aproximación presentaba importantes limitaciones al no tomar en consideración los aspectos colectivos del estrés, que son de especial relevancia en el ámbito laboral, cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades o los recursos de los trabajadores [6]

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de Agotamiento por el Trabajo, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, produciendo desequilibrio en las expectativas del ámbito laboral y la realidad del trabajo diario, es decir, que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico presentando sensación de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio desempeño profesional, encontrándose emocionalmente y físicamente agotado. [7].

En el contexto anterior, el presente estudio pretende evaluar por medio de la medición el riesgo de desarrollar síndrome de Burnout, el efecto de un rasgo común en nuestro medio laboral como es el estrés, tomando como ejemplo un grupo de trabajadores de una empresa de seguridad.

Nuestro objetivo es identificar la relación entre estrés laboral y el Síndrome de Agotamiento por el Trabajo (Síndrome de Burnout) del personal que labora en una entidad de seguridad en Bogotá, por medio del registro de las 3 variables del

Síndrome de Burnout, definiendo tipo de riesgo, alto, medio o bajo, aplicando la Escala de Maslach. Así mismo, se busca relacionar el nivel de burnout con algunas variables sociodemográficas y describir cargos o áreas de trabajo de mayor incidencia de exposición a estrés laboral, utilizando la Escala de Estrés Percibido.

## **METODOLOGÍA**

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, con el fin de realizar un análisis de las condiciones de trabajo y de salud del personal de una empresa de seguridad en Bogotá con una sola observación en el tiempo. Se recolectaron datos de 80 individuos voluntarios, muestra por conveniencia (muestreo no probabilístico) tomada entre los trabajadores de la sede que tiene la empresa, quienes cumplieron con los criterios de inclusión para el estudio, con la correspondiente autorización previa de su dirección administrativa. El número de trabajadores fue delimitado por las condiciones logísticas, de tiempo, de capacidad de respuesta del grupo investigador y por las condiciones impuestas por las directivas de la empresa.

El protocolo fue presentado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad del Rosario, luego de lo cual se realizó una prueba piloto tomando el 10% del total de la muestra de individuos, para lo cual se entrenó a una tercera persona totalmente independiente al proyecto para evitar un sesgo de conveniencia, prueba que pretendió definir con claridad en los conceptos a investigar y, de esta forma, garantizar el control de calidad de datos. Las personas participantes en el estudio piloto no formaron posteriormente parte de la población muestra seleccionada en la investigación.

La escala aplicada para la valoración del síndrome de agotamiento laboral correspondió a la propuesta por Maslach (Maslach Burnout Inventory), instrumento que plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. La versión de la escala corregida y vigente desde 1986 consta de 22 ítems, la cual evalúa tres subescalas: 1. **La subescala de agotamiento emocional**, formada por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) que se refieren a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto. 2. **La subescala de despersonalización**, formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22) que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto. 3. **La subescala de realización personal en el trabajo**, compuesta por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. La puntuación máxima es de 48, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, puntuación inversamente proporcional al grado de Burnout, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. La encuesta fue diseñada con un rango de 6 adverbios que van de 'nunca' a 'diariamente', la frecuencia que experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems por los trabajadores.

La escala de Maslach fue validada en Colombia en 2004 por un grupo de psicólogos profesores de la Universidad de Antioquia, en un trabajo con una

muestra de 414 estudiantes universitarios trabajadores. Se obtuvo una consistencia interna de 0,62 para agotamiento emocional, 0,72 para despersonalización y 0,76 para realización personal. Se aplicó una escala tipo Likert de 0 a 5 juicios sobre exactitud o no de una afirmación para obtener su calificación, se sumaron los valores obtenidos en cada pregunta, manteniendo separadas las puntuaciones de cada subescala, sin combinarlas en una puntuación única. Dicha escala determina el grado de manifestaciones del Burnout en alto, medio y bajo. [8] Las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala: por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría 'alto', entre el percentil 75 y el 25 en la categoría 'medio' y por debajo del percentil 25 en la categoría 'bajo'.

La Escala de Estrés Percibido (PSS) de Cohen, Kamarak y Mermelstein (1983) fue diseñada para medir el grado en que las situaciones de la vida son evaluadas como estresantes. Los ítems evalúan el grado en que las personas encuentran que su vida es impredecible, incontrolable o está sobrecargada. Remor y Carrobles (2001) mencionan que estos tres aspectos han sido repetidamente confirmados como componentes centrales del estrés. Consta de 14 ítems con puntuación de nunca (0) a muy a menudo (4), invirtiéndose la puntuación en los ítems negativos (5, 6, 7, 9, 10, 14), de esta manera se obtiene una puntuación total al realizar la sumatoria de las puntuaciones de todos los ítems. La mayor puntuación indica mayor estrés percibido. Susan Folkman comentó que el PSS es congruente con la perspectiva transaccional del estrés la cual considera que el estrés es una relación entre el individuo y el entorno cuando este último es valorado como estresante o que pone en peligro el bienestar del sujeto. [8-9].

Para el Control de calidad de datos se garantizó a los encuestados el anonimato y la confidencialidad de los datos, indicando además que las encuestas solo serían manipuladas por los investigadores. Previamente a la realización del estudio, se dio a conocer a los encuestados la justificación del mismo, sus objetivos y metas

propuestas a cada uno de los trabajadores, destacando la importancia de la detección y prevención del estrés y el desarrollo del síndrome de agotamiento en el trabajo, a través de capacitaciones en el tema.

Los datos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 17, realizando un análisis estadístico descriptivo y correlacional de spearman fundamentalmente, incluyendo variables tales como edad, género, puesto de trabajo entre otras. Para el análisis de la presencia del síndrome, las puntuaciones de los participantes fueron recodificadas conforme a los valores establecidos, en alto, medio y bajo nivel de agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP), respectivamente.

## **RESULTADOS**

La muestra estuvo constituida por 80 individuos de género masculino con una edad media de 28.2 años (DE=7.92). En el momento de cribar los datos todos los guardas de seguridad estaban realizando turno diurno de trabajo. La antigüedad promedio en el cargo (mediana) fue de 3 años con un mínimo de un año y máximo de cinco años.

Se observó una mediana de siete puntos (min. de 0 y máx. de 36) en la subescala de agotamiento emocional, 6.5 puntos en promedio en despersonalización (0-23) y una mediana de 38 puntos en realización personal (9-49). Respecto a la escala de estrés percibido, el valor mediano observado fue de 26.5 puntos con un rango que oscila entre 14 y 49.

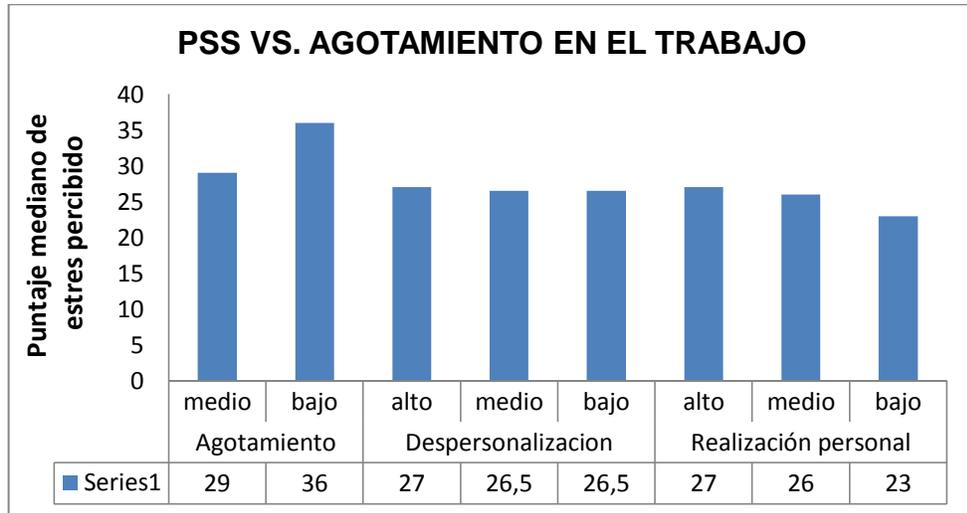
Al categorizar los niveles de presencia de Burnout, se observó que un 26,3% de la muestra presenta nivel medio de agotamiento emocional; un 12,5% muestra una alta despersonalización; y un 2,5% presenta una baja realización personal. Ver Tabla 1.

**Tabla 1. Presencia de Síndrome de Burnout en la población estudiada.**

<i>Dimensiones y Categorías del MBI</i>	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>
Agotamiento emocional		
<b>MEDIO</b>	21	26,3
<b>BAJO</b>	59	73,8
Despersonalización		
<b>ALTO</b>	10	12,5
<b>MEDIO</b>	38	47,5
<b>BAJO</b>	32	40,0
Realización personal		
<b>ALTO</b>	47	58,8
<b>MEDIO</b>	31	38,8
<b>BAJO</b>	2	2,5

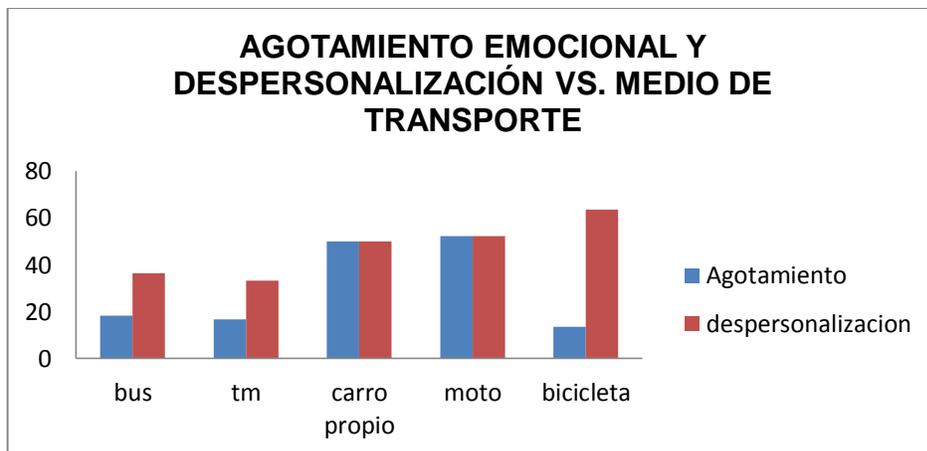
Se observa mayor nivel de estrés en relación con agotamiento emocional bajo, con una media de 36. Las demás variables tienen un nivel similar de estrés con un puntaje promedio de 26.5 (tanto despersonalización como realización personal). Ver gráfica 1.

**Gráfica 1. Relación Estrés Laboral vs Agotamiento en el Trabajo**



Se observa un 63% de despersonalización en los trabajadores que utilizan bicicleta como medio de transporte, siendo éste, el mayor valor encontrado. Ahora bien, el uso de carro propio y motocicleta muestran un 50% y un 52.2% tanto de agotamiento emocional como de despersonalización, respectivamente, como se identifica en la gráfica 2.

**Gráfica 2. Agotamiento Emocional y Despersonalización vs Medio de Transporte**



Respecto a la variable vive con la pareja el 62% presenta agotamiento emocional y el 70% una despersonalización alta; respecto al estado civil, el 52.4% de los participantes casados/UL, refiere agotamiento emocional y el 60% despersonalización. Hablando de la antigüedad en la empresa, se observa en los trabajadores que llevan entre 6 meses y un año, el 27% presenta agotamiento emocional y el 50% despersonalización. En cuanto a los beneficios económicos, se encontró un 37.5% de los guardas con agotamiento emocional y despersonalización con el mismo porcentaje. Respecto a la variable “siente apoyo de su jefe”, el 13% presenta agotamiento emocional y el 6.3% despersonalización, aclarando que aquellos empleados que tuvieron una respuesta negativa presentan 20% de agotamiento emocional y 30%de despersonalización. Ver tabla 2.

**Tabla 2. Estadísticos descriptivos de las dimensiones del Burnout y variables relacionadas con el puesto.**

Factor		AE		Despersonalización		
		Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Vive con la pareja	Si	62%	69,50%	70%	68,40%	65,60%
	No	38,10%	30,50%	30%	31,60%	34,40%
Estado civil	Soltero	33,30%	20,30%	30%	21,10%	25%
	Casado	52,40%	64,40%	60%	55,30%	69%
	Separado	14,30%	15,30%	10%	24%	6,30%
Antigüedad en la empresa	Menor a 6 meses	19%	42,40%	30,00%	28,90%	46,90%
	Entre 1 6 meses y un año	14%	27,00%	50%	26,30%	12,50%
	Entre 1 y 5 años	47%	16,90%	20,00%	31,60%	18,80%
	Entre 5 y 10 años	19,00%	13,60%	0%	13,20%	21,90%
Beneficios económicos extras en la empresa	Si	4%	22%	26%	9%	25%
	No	15%	37,50%	15%	37,50%	15%
Siente apoyo de su jefe	Si	10%	13%	3%	6,30%	4,80%
	No	20%	33%	30%	15%	10%

<b>Tiempo de desplazamiento</b>	30 minutos	15%	11.2%	1.25%	20%	18%
	30 minutos hora y una	22.5%	19%	0%	30%	33%
	Entre una hora y media y 2 horas	5%	5%	5%	15%	18%
<b>Tipo de contratación</b>	Término fijo	10%	25%	40%	15%	18%
	Término indefinido	8%	22%	30%	15%	22%

## DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio confirmaron la presencia del síndrome de agotamiento en el trabajo en nivel medio y bajo; no se obtuvo nivel alto de síndrome de Burnout en la población de estudio.

Al realizar el análisis bivariado agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con variables como ingresos económicos, antigüedad en la empresa, tipo de contratación, beneficios económicos, vive con la pareja, estado civil y apoyo del jefe, se encontró una relación directa entre remuneración salarial, tipo de contrato y beneficios económicos, tal como lo refiere la literatura. Un estudio realizado en España, en profesionales de acogimiento residencial de menores (correccionales) evaluados con una muestra por conveniencia, mostraron la existencia de una elevada tasa del síndrome de Burnout, así también, correlaciones positivas entre variables como la edad, la antigüedad en el puesto y las dimensiones del burnout [10].

No se pudo llevar a cabo el análisis entre la variable de cargo, jornada laboral, género y síndrome de Agotamiento en el Trabajo, debido a que su comportamiento es similar en el 100% de los participantes, por lo cual se recomienda para futuras investigaciones contar con población heterogénea

respecto a estas variables, con el fin de describir de manera más amplia la asociación entre estrés y el desarrollo del síndrome.

En conclusión, se encuentra relación de manifestaciones del síndrome de agotamiento en el trabajo con el estrés laboral y algunas variables estudiadas en la población de trabajadores de la empresa de seguridad, lo que permite abrir la discusión en el escenario de la medicina laboral, sobre el desarrollo de actividades para prevenir y diagnosticar el estrés en los trabajadores con el fin de evitar sus consecuencias.

### **DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD**

Los autores declaramos que no existe conflicto de intereses en el escrito anteriormente relacionado. Los costos de recolección de la información fueron asumidos por los estudiantes investigadores.

### **AGRADECIMIENTOS**

Los autores agradecemos de forma muy especial a la Doctora Marcela Varona, coordinadora de la maestría de Salud Ocupacional por sus valiosos aportes a la mejora del trabajo; a la coordinadora del área de Salud Ocupacional de la empresa estudiada, por permitirnos el ingreso a la institución y, a los guardas, que de manera voluntaria participaron en el estudio por el tiempo brindado durante el desarrollo del proyecto de investigación. Así mismo, a nuestros familiares por su apoyo incondicional.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Artazcoz L. Gaceta sanitaria: Órgano oficial de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria, ISSN 0213-9111, Vol. 16, Nº. 6, 2002, págs. 459-461
2. O.M.S. (2000). The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance. World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
3. Congreso de Colombia. Bogotá. Ley de Salud Mental y otras disposiciones. Ley 1616, 21 de enero, 2013.
4. Quiceno J.M., Vinaccia Alpi S. Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. Acta Colombiana de Psicología 10 (2): 117-125, 2007
5. Rodríguez Carvajal R, De Rivas Hermosilla S. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y seguridad del trabajo versión impresa ISSN 0465-546X. Med Segur Trab (Internet) 2011; 57. Suplemento 1: 1-262
6. Moreno Oliva, G. Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria (Doctoral dissertation).2013
7. Marrau, M. C. El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Fundamentos en humanidades, 2004, (10), 53-68.
8. Campo-Arias, A., Bustos-Leiton, G. et al. Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá (Colombia). Aquichan, 9(3). 2009.

9. Vengoechea, J., Ruiz, A., & Moreno, S. (2006). Estrés y conductas antidisciplinarias en estudiantes de una facultad de medicina de Bogotá. *Rev Colomb Psiquiatr*, 35, 340-51.

10. Cristina Jenaro-Río<sup>1</sup>, Noelia Flores-Robaina. et al. Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. (*Universidad de Salamanca, España*). *International Journal of Clinical and Health Psychology* ISSN 1697-2600, 2007, Vol. 7, Nº 1, pp. 107-121