

**PREVALENCIA Y FACTORES ASOCIADOS A SINDROME BURNOUT EN DOCENTES  
VS PERSONAL ADMINISTRATIVO PERTENECIENTES A UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA EN BOGOTA EN EL 2016**

Investigadores

Catherine Jaller Peña- Stefany Bayona Ulloa

Especialización Epidemiología Universidad del Rosario-CES

Asesor:

Dr. Giovanni Rodríguez

Bogotá D.C., Septiembre 05 de 2016

**PREVALENCIA Y FACTORES ASOCIADOS A SINDROME BURNOUT EN DOCENTES  
VS PERSONAL ADMINISTRATIVO PERTENECIENTES A UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA EN BOGOTA EN EL 2016**

Presentado por:

Catherine Jaller Peña-Stefany Bayona Ulloa

Para optar el título de:

Especialización Epidemiología

Facultad Medicina

Universidad del Rosario-CES

Bogotá D.C., Septiembre 05 de 2016

#### NOTA DE SALVEDAD DE RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

"Las Universidades del Rosario y CES no se hacen responsables de los conceptos emitidos por los investigadores en el trabajo; solo velarán por el rigor científico, metodológico y ético del mismo en aras de la búsqueda de la verdad y la justicia".

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por todas las oportunidades de aprendizaje que nos ha brindado a lo largo de  
nuestra profesión.

A la profesora y asesora del trabajo, la Dra. Anacaona Martínez del Valle por brindarnos  
toda su disposición, orientación, seguimiento y motivación.

Un especial reconocimiento a nuestra familia, por su incondicional apoyo y ánimo durante  
este proceso.

## Tabla de contenido

1. RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	8
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	9
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	11
2.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	12
3. MARCO TEÓRICO.....	12
3.1 DEFINICIÓN Y DIMENSIONES .....	12
3.2 DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL DEL SINDROME DE BOURNOUT.....	13
3.3 EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE BOURNOUT.....	14
3.4 APECTOS PSICOSOCIALES DEL SINDROME DE BOURNOUT.....	15
3.5 TRATAMIENTO DEL SINDROME DE BOURNOUT .....	15
3.6 PREVENCIÓN DEL SINDROME DE BOURNOUT.....	16
3.6 DESENCADENANTES DEL SINDROME DE BURNOUT .....	17
3.7 SINTOMAS Y EVOLUCION DEL SINDROME DE BOURNOUT.....	21
3.8 BURNOUT EN DOCENTES .....	22
3.9 BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO UNIVERSITARIO.....	24
3.10 MEDICION DEL SINDROME DE BURNOUT .....	24
3.10.1 MASLACH BURNOUT INVENTORY ( MBI ).....	24
3.10.1.1 MEDICION DE LAS DIMENSIONES .....	25
3.10.1.2 OBTENCIÓN DE PUNTUACION E INTERPRETACIÓN .....	25
4. HIPÓTESIS .....	26
5. OBJETIVOS .....	26
5.1 GENERAL.....	26
5.2 ESPECÍFICOS .....	26
6. METODOLOGIA.....	27
6.1 ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
6.2 TIPO DE ESTUDIO .....	27
6.3 POBLACIÓN.....	27
6.4 DISEÑO MUESTRAL .....	27
6.5 CRITERIOS INCLUSIÓN.....	27
6.6 CRITERIOS EXCLUSIÓN .....	28
6.7 DESCRIPCION DE LAS VARIABLES.....	28

6.7.1 DIAGRAMA DE VARIABLES.....	28
6.7.2 TABLA DE VARIABLES .....	28
6.8 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	30
6.8.1 FUENTES DE INFORMACION .....	30
6.8.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION .....	30
6.8.3 PROCESO DE LA OBTENCION DE LA INFORMACION .....	31
6.9 PRUEBA PILOTO.....	31
6.10 CONTROL DE ERRORES Y SESGOS .....	31
6.11 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	31
7. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	31
8. RESULTADOS.....	34
<i>Tabla 1. Caracterización de la muestra variables sociodemográficas</i> .....	35
<i>Tabla 2. Caracterización de la actividad laboral</i> .....	37
<i>Tabla 3. Estrés y Puntaje Maslach</i> .....	39
<i>Tabla 4. Factores significativos en Docentes y Administrativos</i> .....	42
9. DISCUSION.....	42
10. CONSLUSIONES .....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	45
ANEXOS.....	49
A. Encuesta Variables Sociodemográficas y Laborales.....	49
A.1 ADMINISTRATIVOS .....	49
A.2 DOCENTES.....	50
B INSTRUMENTO MASLACH .....	51

## 1. RESUMEN

**Introducción:** El Síndrome de Burnout, es una condición cuya detección ha venido en aumento en las últimas décadas. Sin embargo, son pocos los estudios realizados en docentes universitarios en Colombia y ninguno en personal administrativo universitario, cuyas escasas investigaciones tienen variaciones metodológicas, pero que apuntan en conjunto, a que debe profundizarse respecto a su prevención, detección oportuna, seguimiento y manejo. **Objetivo:** Estimar la prevalencia y factores asociados a Síndrome Burnout en docentes y personal administrativo perteneciente a una universidad privada en Bogotá en el 2016. **Metodología:** Estudio de corte transversal, enfocado en determinar la prevalencia del síndrome, los factores sociodemográficos y laborales asociados. Se aplicó un cuestionario con variables socio demográficas y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo posterior análisis se realizó de manera descriptiva, bivariada y multivariada en el programa SPSS. **Resultados y Discusión:** Se encontró una prevalencia para Burnout del 17.5% para docentes y 5.5% para administrativos. Los factores relacionados estadísticamente significativos para desencadenar Burnout en la población estudiada fueron: Cargo de profesor asistente que implicaba menor realización personal, gozar de menos de 6 horas de entretenimiento a la semana puesto que se relacionaba con menor realización personal y la variable de dictar a un grupo superior a 25 estudiantes afectando tanto la realización personal como potenciar la despersonalización. **Conclusiones:** El personal docente mostró mayor prevalencia de Síndrome de Burnout en comparación al personal administrativo en donde se establecieron posibles factores asociados, donde se demostró que grupos grandes de alumnos, pocas horas de entretenimiento e incluso el cargo, contribuye al desarrollo del Síndrome a largo plazo. En el personal administrativo no se encontró factores asociados, sin embargo, es preciso profundizar en estudios en este grupo.

**Palabras clave:** Burnout, Docentes, Empleados, Administrativos, Maslach Burnout Inventory

## ABSTRACT

**Introduction:** Burnout syndrome is a condition which detection has been increased in the last four decades. However, there are few studies regarding incidence in college teachers in Colombia and none about college staff workers, this group of investigations have several methodologic approaches, nevertheless all of them point to get a deep view about the prevention, early detection, follow-up and treatment. **Objective:** The study aims to estimate de prevalence and explore the associations of Burnout Syndrome between teachers and administrative staff in a private university sample from Bogotá in 2016. **Methodology:** Cross-sectional study, focused to estimate the syndrome prevalence and its association to sociodemographic and labor conditions. It was applied a sociodemographic variables questionnaire and the Maslach Burnout Inventory questionnaire, with a further descriptive, bivariate and multivariate analysis using SPSS program. **Results and Discussion:** We found 17.5% of burnout prevalence in teachers and 5.5% in staff employees. The most related factors were: Being an assistant professor, less than six hours per week for entertainment and classes of more than 25 students. **Conclusions:** Teachers have more prevalence of Burnout. In this investigation where were associated three factors: large groups of students few hours of entertainment and position. There were no identified associated factors in the staff group. Further investigations must be completed in this group.

**Key Words:** Burnout, Teachers, Employees, Workers, Staff, Maslach Burnout Inventory



## 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de burnout fue descrito por Herbert Freudenberger en 1974 (1) (2), quien lo refería como una sensación de fracaso y agotamiento emocional que se presenta por un alto requerimiento de energía, recursos personales y falta de ánimo del trabajador, que en consecuencia acarrea actitud negativa, insensibilidad y falta de motivación, lo cual implica baja productividad y rendimiento de los grupos de trabajo en las empresas (3), (4). Lima da Silva y cols., afirman que el síndrome está asociado también con la presión arterial y stress, donde los aspectos relacionados para su aparición incluyen organización laboral, gestión empresarial y relaciones interpersonales (3).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (5) en el 2004, el estrés laboral lo define como la reacción que un individuo puede tener ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y que pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. Dicha Organización define los principales factores relacionados con este estado, entre los cuales se encuentra la mala organización del trabajo, mala gestión o condiciones laborales insatisfactorias. Dichos factores se diversifican en dos: 1. Características del trabajo: características del puesto, ritmo de trabajo, horario de trabajo, participación laboral y, 2. Contexto laboral: perspectivas profesionales, estatus, salario, papel de la entidad, relaciones interpersonales, cultura institucional, relación entre la vida familiar y laboral.

La Unión Europea considera el estrés laboral como el segundo problema de salud más frecuente en el mundo, puesto que las condiciones estresantes del trabajo, llegan a producir daño en el equilibrio psicológico (6). Dicho síndrome tiene implicaciones para la salud pública, ya que no solo afecta al individuo sino también las condiciones de trabajo o del entorno. De tal manera que dichas condiciones, del trabajo y del individuo mismo (edad, sexo) pueden tener un efecto negativo en las personas. Por esta razón, se debe diagnosticar por el personal de salud y determinar los niveles de gravedad. Sus manifestaciones pueden detectarse con instrumentos especialmente diseñados y además, clasificarse. Una vez establecido el diagnóstico, podrá manejarse a través de fármaco y/o psicoterapia (7).

En Colombia el tema del síndrome de burnout se ha investigado relativamente poco lo cual genera un real vacío en el conocimiento, dado que lo investigado ha sido en el sector salud y educativo primario - secundario. De hecho, la mayoría de estudios realizados en el país en años recientes, han sido diseñados metodológicamente con muestras pequeñas y de manera no probabilística. De manera que, es imperioso investigar la prevalencia en la población docente de educación superior y personal administrativo universitario, por el impacto físico, cognitivo y emocional que acarrea el síndrome.

Los estudios realizados en Colombia, estiman una frecuencia no despreciable, pues en el 2012 se publicó un estudio de prevalencia de Burnout en docentes universitarios de áreas de ciencias de la salud en una universidad de Bogotá donde la prevalencia está estimada en un 30.8% (8). De igual manera, se realizó un estudio en España en profesionales de la salud, que arroja un 38.3% (9). De manera similar, un estudio en Chile, encontró una prevalencia del 30% de burnout en trabajadores de la salud de un hospital (10). Respecto a la población docente, en una universidad en Barranquilla y dos universidades de Popayán, se realizaron estudios que encontraron un 9.9% y 9%, respectivamente de afectación por Burnout (11), (12).

La baja importancia que se le atribuye a esta condición, radica en parte a que en Colombia no existían inicialmente lineamientos específicos respecto a las consecuencias biopsicosociales del burnout, promulgándose un convenio hasta 2001 bajo el decreto 873 definido como “el convenio 161 de los servicios de salud en el trabajo” adoptado por la 71<sup>a</sup> Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de Ginebra de 1985 el cual en el artículo 05, el empleador deberá identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar la salud en el lugar de trabajo, vigilar los factores del ambiente del trabajo que puedan afectar la salud de los trabajadores, asesoramiento sobre planificación y organización del trabajo, la participación en programas de mejoramiento de las prácticas laborales, colaboración y difusión de informaciones sobre salud, higiene en el trabajo y ergonomía dentro de otros aspectos (13). Posteriormente, el Ministerio de Protección Social en 2008 resuelve bajo la resolución 2646, las disposiciones y define las 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, las cuales se abordaran en la justificación de la propuesta (14). Asimismo, en el 2013 se promulga la ley de Salud Mental 1616, se disponen los lineamientos en el artículo 09 para la generación

de estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de salud mental y prevención de trastorno mental en el ámbito laboral (15).

## **2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

En las últimas cuatro décadas se estudian los factores que influyen en el síndrome y de igual manera sus diversas formas de presentación. Varios de los estudios a nivel mundial se han enfocado en personal docente y personal de la salud de diferentes áreas. Sin embargo, en Colombia, son pocos los estudios realizados, siendo el campo de la salud y la población docente en colegios los más investigados, en contraste con la población docente universitaria y personal administrativo universitario que no tienen estudios publicados en Colombia a la fecha.

Al tratarse de una patología relativamente nueva descrita en la literatura, ha generado que un número importante de trabajadores que cumplen con los criterios diagnósticos no sean detectados a tiempo y por ende no reciban el manejo integral oportuno. Por esta razón, es importante explorar a través de estudios, la situación actual del personal docente y administrativo universitario en Colombia dado que su detección no oportuna representa repercusiones no solo en el aspecto laboral sino también en el campo cognitivo y psicosocial, por lo cual se requieren investigaciones que estimen la prevalencia en dichas poblaciones.

Esta investigación, pretende determinar la necesidad de establecer estrategias de intervención por parte de las instituciones, en respuesta a los resultados y su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores y de esta manera se puedan desarrollar actividades educativas o formativas con los mismos, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones, las cuales deben formar parte del programa de salud ocupacional (14).

Para lograr este objetivo, debe realizarse la vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosociales en el trabajo, que de acuerdo a los resultados obtenidos, se puedan implementar estrategias, seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias de los trabajadores, para en un futuro realizar la evaluación del programa, los

efectos reales de las actividades de control de los factores psicosociales y los ajustes que requiera (14).

Por esta razón, inicialmente se debe realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por área de la empresa, donde los factores psicosociales individuales deben ser identificados y evaluados por el empleador, conociendo la información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores, características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos, condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional, información que impactará en las estadísticas de morbilidad y mortalidad, enfermedad profesional y enfermedad común, días de incapacidad médica, ausentismo, rotación de personal y rendimiento laboral (14).

## **2.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la prevalencia y factores asociados a síndrome burnout en docentes vs personal administrativo pertenecientes a una universidad privada en Bogotá en el 2016?

## **3. MARCO TEÓRICO**

### **3.1 DEFINICIÓN Y DIMENSIONES**

Freudenberger en 1974 describió el Burnout también llamado síndrome de agotamiento profesional como una condición mental caracterizada por la disminución del desempeño laboral, acompañado de sensación de impotencia, frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales (16).

Existen diversos autores que varían en algún grado la definición del síndrome, afirmando que se presenta cuando el individuo afronta largos periodos de tiempo con situaciones que le afectan emocionalmente, según Pines y Kafry (17), concepto muy similar al de Cherniss (18). Dale por su lado, indica que es una consecuencia del estrés laboral, siendo simplemente una variación en intensidad y duración del mismo (19).

Más tarde, en 1981, Maslach afirmó que el síndrome básicamente se manifestaba bajo tres dimensiones:

- Agotamiento emocional o sensación de desgaste físico/mental, en la que el individuo se siente con poca energía, como si estuviera llegando a su propio límite, hay mayor irritabilidad y se pierde la capacidad de disfrutar las tareas.
- Despersonalización o alteración en las relaciones que se establecen con las personas a quienes asiste, haciendo que la relación se vuelva distante e indiferente.
- Falta de realización personal o sentimientos de insuficiencia, fracaso, baja autoestima y desmotivación. Adicionalmente, el trabajador se distancia de las actividades familiares, sociales y recreativas.

### **3.2 DIAGNÓSTICO DIFERENCIAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Este síndrome puede tener similitud con otros estados y patologías, para lo cual es necesario realizar un interrogatorio completo para obtener un diagnóstico asertivo. Se asemejan al síndrome: estrés general o laboral, síndrome de fatiga crónica, trastorno depresivo, astenia, adinamia, insatisfacción laboral, entre otros.

- Estrés: su diferencia principal se basa en que en el burnout predominan los aspectos negativos para el individuo, los cuales son exclusivamente en el ámbito laboral (17).
- Trastorno Depresivo: Es posible que haya concomitancia entre estas dos entidades, ya que la depresión se cataloga como consecuencia del Burnout, pero su diferencia radica en que la depresión se asocia a la primera dimensión que expone Maslach (cansancio emocional), pero no afecta las otras dos. De igual manera, la depresión suele aparecer secundaria a situaciones familiares o sociales, siendo de poca frecuencia los aspectos laborales como disparador inicial.
- Síndrome de Fatiga Crónica: Esta entidad afecta progresivamente el sistema neurológico, endocrino, inmunológico, entre otros, con sintomatología orgánica como sueño no reparador, foto o fonofobia, rinitis, faringitis, hipoprosxia, mialgias y artralgias, entre otros (20). En cuanto a los síntomas neurológicos, se presenta desde hipoprosxia hasta síntomas de ansiedad.

### 3.3 EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL SINDROME DE BOURNOUT

Las consecuencias del Síndrome de Burnout, se reflejan en diversos aspectos de la vida cotidiana, los cuales en la teoría se han definido en las tres dimensiones de Maslach: 1. Agotamiento emocional, 2. Despersonalización (falta de interés) y 3. Disminución en logros personales (21).

Estas dimensiones se amplían en el estudio PUMA, donde se describen principalmente la insatisfacción laboral en primera instancia, hasta incluso consecuencias de morbilidad, atravesando por aspectos como intención de renuncia o ausentismo con su respectiva interrelación entre ellas (22). Estas consecuencias las comparte la llamada "Adicción al Trabajo" (en inglés workaholism), pero que conceptualmente se diferencia del síndrome en que la adicción al trabajo se caracteriza por una tendencia a trabajar excesivamente y el trabajador se observa obsesionado con el rol a diferencia del síndrome, al final experimentando de la misma manera conflictos interpersonales, insatisfacción laboral, menores relaciones interpersonales extra-laborales, mayor tensión y afectación en la salud, concluyendo que ambos tienen desenlaces desfavorables, de hecho, siendo el Síndrome de Burnout una consecuencia de la Adicción al Trabajo (23).

Según el estudio de Idris (24), el clima socio afectivo, es un aspecto clave para la presencia o ausencia del Síndrome, ya que en su ausencia estaría relacionado de forma unidireccional con trastornos depresivos y mal humor (incluyendo el stress, irritabilidad y ansiedad). De igual manera, Bedi en su estudio de 2011 afirma que, el clima organizacional es variable significativa para el desarrollo del síndrome, terminando en consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización (menor compromiso laboral) sumando a la lista de Idris, resentimiento, variabilidad en el desempeño y conductas contraproducentes.

Por otro lado, se menciona que los cambios en el clima psicológico, entendido como las percepciones compartidas entre los empleados respecto a la empresa o institución, pueden generar desconfianza, ansiedad e incertidumbre, afectando la productividad general (21). De hecho, no solo se relaciona con los síntomas negativos mencionados (disforia y anhedonia), sino también la ausencia de los positivos, definiendo el síndrome como la depresión laboral, fuertemente correlacionadas ( $p < 0.001$ ) encontrando que un 40% de los docentes a los que se les aplicó el instrumento PHQ-9 manifestaron ideación suicida según el estudio Schonfeld (25).

Como se menciona, el síndrome afecta múltiples esferas del individuo, ya que no solo afecta el ámbito mental y laboral, sino de igual manera tiene repercusiones a nivel sistémico e incluso económico, puesto que aparte del detrimento en la salud mental, el síndrome también afecta físicamente al individuo asociándose a desordenes músculo esqueléticos, depresión, obesidad, insomnio, alcoholismo y abuso de sustancias psicoactivas (1). De la misma manera puede significar pérdidas económicas por ausentismo laboral que varía desde 5.4 días al año en los empleados que se ubican en el cuartil inferior en la escala de Burnout hasta 13.6 días al año correspondiente a los del cuartil superior (26).

### **3.4 APECTOS PSICOSOCIALES DEL SINDROME DE BOURNOUT**

Son varios los instrumentos desarrollados para determinar los factores psicosociales asociados a la carga laboral. En el estudio Gutenberg, se compararon dos de los instrumentos disponibles y validados actualmente (Modelo imbalance esfuerzo-recompensa vs el cuestionario de Copenhagen) que reflejan ser potentes indicadores de la presencia de desenlaces en salud relacionados con carga laboral, llegando a la conclusión que el cuestionario Copenhagen predice y evalúa de mejor manera el síndrome (27).

En el estudio danés PUMA, se examinó si el burnout y los factores psicosociales predecían la ausencia laboral por tiempo prolongado (mayor a dos semanas) con un RR 2.93 (IC 1.89-3.96), concluyendo según estos resultados, que el área de recursos humanos de las organizaciones debe mejorar el clima laboral, reducir conflicto de roles y mejorar el manejo de demandas emocionales de los empleados para la reducción del ausentismo laboral (28).

### **3.5 TRATAMIENTO DEL SINDROME DE BOURNOUT**

Para el manejo del Síndrome de Burnout, se requiere tanto intervención ocupacional como individual, cuyo enfoque se categoriza en dos grandes grupos: por un lado en cambiar el contexto ocupacional y por el otro los recursos psicológicos personales (29).

Una vez detectado el Burnout, se deben implementar estrategias tempranas para evitar su evolución, como:

- Incentivar los espacios familiares y sociales
- Aumentar el tiempo para actividades extracurriculares

- Planear actividades de recreación y esparcimiento
- Realizar actividad física con efecto cardiovascular
- Hacer uso de los periodos vacacionales y no hacer omisión de los mismos

De acuerdo a los especialistas en Salud Ocupacional, su manejo incluye reorganización en el ambiente laboral, rehabilitación, reentrenamiento, psicoterapia, consejería y manejo farmacológico dependiendo del tipo y severidad de los síntomas, de manera que la farmacoterapia en el burnout severo con ansiolíticos y antidepresivos, demostró mejoría significativa ( $p = 0.0014$  y  $<0.0001$ , respectivamente) en comparación con antipsicóticos ( $p = 0.088$ ), hipnóticos ( $p = 0.017$ ) y combinaciones farmacológicas ( $p = 0.542$ ) (29).

### **3.6 PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

La prevención se refiere a intervenciones encaminadas a cambiar el contexto ocupacional (29). Estas intervenciones se desarrollan en el ámbito personal a través de mejoramiento de competencias y habilidades laborales, apoyo social y ejercicios de relajación, demostrando que la intervención positiva a corto plazo tiene un efecto beneficioso en la salud mental de los trabajadores (30).

Por el otro lado, las intervenciones organizacionales se dirigen a reestructuración laboral, evaluación de trabajo, supervisión y control (30).

Para lograr este objetivo, se debe enfocar las actividades en tres estrategias:

- Individual: Se trazan objetivos realistas bajo las capacidades y rendimientos de los trabajadores, admitiendo sus limitaciones. Se incentiva el uso de tiempo libre para recreación, actividades en familia y momentos de esparcimiento.
- Grupal: Fomentar el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, con retroalimentación periódica por parte del superior.
- Institucional: Establecer e implementar activamente los programas de prevención encaminados a mejorar el clima organizacional, estableciendo incentivos y mejorando la comunicación organizacional.



### 3.6 DESENCADENANTES DEL SINDROME DE BURNOUT

Los desencadenantes los podemos definir como aquellos factores que predicen la aparición del Burnout y pueden ayudarnos a comprender mejor su origen. Son numerosos los estudios que intentan explicar de manera exhaustiva la diversidad de variables desencadenantes, las cuales se plantean desde un problema propio del medio social en el que se labora, cuya estructura y funcionamiento se forma por interacción entre las personas de acuerdo a los estudios de Maslach y Leiter en 1999 (31), hasta lo expuesto por Moreno y Jiménez en 1993 donde los factores organizacionales son la causa principal en su configuración (32). Para un mejor entendimiento de este Síndrome se estudian las variables desencadenantes en 3 categorías.

Organizacionales: Son variables intrínsecas a la organización del trabajo y desempeñan un papel importante en la interacción continua trabajador puesto de trabajo. Por ejemplo: carga laboral (58.8%), nivel de responsabilidad (52%), presión percibida para realizar el trabajo (29.7%), entre otros. Esto genera en el empleado una serie de reacciones que conllevan a padecer Síndrome de Burnout, que se acompaña de un gran número de síntomas:

- Consecuencias psicológicas: depresión, ansiedad, agitación, sensación de culpabilidad, abuso de drogas.
- Consecuencias relacionadas con el entorno laboral: ausentismo, insatisfacción laboral, disminución en el rendimiento, falta de motivación hacia el trabajo, disminución del compromiso.
- Consecuencias Físicas: llamados problemas psicosomáticos, los cuales se manifiestan comúnmente en: insomnio, dorsalgia, taquicardia, gastritis, cefaleas, que como consecuencia se traduce en un mayor ausentismo y baja productividad.

En esta categoría también se presentan aspectos importantes en el ambiente laboral:

- Dinámica del trabajo: resultado de interacciones inadecuadas con compañeros o jefes.
- Inadecuación profesional: se refiere a la mal adaptación del perfil profesional y personal del individuo respecto al perfil del puesto de trabajo que desempeña.
- Sobrecarga de trabajo: son las exigencias del trabajo que sobrepasan las pactadas en un inicio y las aceptadas, acompañadas de exceso de tareas que el empleado no considera agradables.

- Ambiente físico de trabajo: se refiere a los estresores como la exposición a ruido, la ergonomía, ventilación y luz del sitio de trabajo.
- Turnos de trabajo: el trabajo nocturno describe principalmente esta categoría.
- Estructura organizacional: el Burnout se presenta en aquellas empresas donde todo está previamente definido y las posibilidades de improvisar o de tomar nuevas decisiones están restringidas.
- Estresores económicos: se refiere a la inseguridad económica, generada por la inestabilidad laboral, bien sea por tipo de contrato o por miedo a la renovación del mismo una vez se cumple.
- Desafío en el trabajo: se refiere a la presión continua de tener que demostrar su capacidad para desarrollar adecuadamente su labor, por lo tanto, en la medida que aumenta la necesidad de desafío, mayor despersonalización y menor realización personal (33).

Sociales o Ambientales: Concernientes a las relaciones interpersonales y estilos de vida. Según diversos estudios, la falta de apoyo familiar puede potenciar algunos estresores (34):

- Comunicación: la incidencia de Burnout aumenta, cuando la habilidad o flujo de comunicación en el ambiente social de la persona, se deteriora.
- Actitudes de familiares y amigos: condicionada por las relaciones interpersonales, hace énfasis en las actitudes, positivas o negativas de familiares y amigos, hacia la persona.
- Problemas familiares: son aquellos problemas familiares que distorsionan el funcionamiento normal de la dinámica del hogar y predispone a la persona a presentar el síndrome.
- Recursos de afrontamiento familiares: cuando la familia facilita la puesta en marcha de diversos recursos para afrontar las situaciones que pueden dar lugar a burnout, la persona presenta menor vulnerabilidad a su padecimiento.
- Cultura: el burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir (35) (36).

Personales: Hace referencia a aspectos propios del individuo, sus emociones, pensamientos, sentimientos, su comportamiento:

- Rasgos de personalidad: Son varios los aportes, sobre los rasgos de personalidad que predispone al Burnout, donde la personalidad incide de forma decisiva. Un estudio en 1986, describe un tipo de personalidad emocional que se caracteriza por tener una motivación hacia profesiones asistenciales, lo que predispone el cansancio emocional y la desmotivación (37). Otros autores hablan de baja autoestima, sentimientos de inadecuación, pasividad o preocupaciones obsesivas como actitudes facilitadores de la aparición del síndrome.
- Personalidad resistente: Suzzane Kosaba expone este tipo de personalidad que se caracteriza por la facilidad para enfrentar situaciones difíciles y de stress, lo que reduce la posibilidad de desarrollar burnout. Este tipo de personalidad se identifica por 3 características: compromiso y predisposición para enfrentarse a las diferentes situaciones de la vida, control con auto convencimiento de poder influir en el curso de las cosas y por último, el reto, que se refiere al interés de buscar retos y nuevas experiencias que ayuden al crecimiento personal propio (38).
- Patrón de conducta tipo A: las personas con este tipo de personalidad, tienen mayor predisposición a desarrollar enfermedades coronarias, ya que se caracterizan principalmente por: agresividad, impaciencia, compromiso excesivo con el trabajo y gestos toscos. A corto plazo, las características de esta personalidad, puede generar alto rendimiento y buenos resultados, sin embargo, a largo plazo, evidencia deterioro de salud y bajo rendimiento laboral (39).
- Locus de control y estilos de atribución: el locus de control es un rasgo de personalidad estudiado y descrito por Rotter quien lo define como percepción que tiene una persona de localizar el agente causal de los acontecimientos de su vida cotidiana. Es el grado en que un sujeto percibe que el origen de eventos, conductas y de su propio comportamiento es interno o externo a él. Hay dos tipo de locus, el locus de control interno ocurre en caso de que el individuo perciba que el evento reforzador en concreto es contingente con su propia conducta, la persona percibe que lo que ha ocurrido externamente es gracias a su comportamiento y tiene control sobre las consecuencias externas, como es el caso de una persona cuyo locus interno atribuye su felicidad a sí mismo. El locus de control externo sucede cuando el individuo percibe que un evento externo ha ocurrido de manera independiente a su comportamiento, la persona lo asocia al azar, a la suerte o al destino, el acontecimiento que ha ocurrido. Por ejemplo, la persona con locus de control externo atribuye su felicidad a otra persona o a la situación (40).

Los profesionales con un Locus de control externo son más propensos a padecer Síndrome de Burnout, ya que la persona cuanto menos control cree tener sobre alguna situación particular, es cuando aumenta las posibilidades de padecer el síndrome. Es así como las personas con locus externos muestran estas características (41):

- Atribuyen a la suerte, el destino, las circunstancias o a otros por sus éxitos
- No creen que puedan cambiar las situaciones adversas
- Son más propensos a sufrir indefensión aprendida
- Son más infelices
- Suelen ser menos exitosos en el ámbito laboral.

Otras variables desencadenantes: Dentro de este grupo de variables se agrupan el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, la antigüedad en el puesto de trabajo y en la profesión.

- Sexo: Gran número de estudios estiman una mayor prevalencia en las mujeres, ya que además de cumplir el desempeño a nivel laboral, también lo hacen a nivel familiar, aumentando la predisposición del síndrome (42).
- Edad: la madurez en la profesión, logra mejores capacidades para afrontar los retos y por ende reducir el riesgo de padecer el síndrome.
- Estado Civil: La mayoría de autores coinciden en que los sujetos casados o unión libre, tienen menos índice de padecer este síndrome en comparación con los solteros. Esto se atribuye a que los primeros reciben mayor apoyo socio-emocional por parte de sus parejas (43).
- Antigüedad en el puesto de trabajo y profesión: Algunos estudios han demostrado que a mayor antigüedad laboral, mayor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, reportándose los niveles más altos, en empleados que lleven más de 10 años en la organización (44).

Si bien las variables sociodemográficas juegan un papel importante como predictores de la enfermedad, las variables con más peso en los estudios son las que se encuentran dentro del contexto laboral y las variables de tipo organizacional.

### 3.7 SINTOMAS Y EVOLUCION DEL SINDROME DE BOURNOUT

Al abordar este Síndrome, se relaciona a primera vista con estrés crónico y/o fatiga, pasando por alto el fondo de esta condición y las consecuencias que trae a la persona que la padece. Los síntomas van más allá del cansancio, pues involucra una serie de señales a nivel psicológico, físico, social en relación con la organización en la que se desempeña, dándole así el nombre de Síndrome a esta condición.

Es frecuente encontrar en sujetos que padecen el Burnout síntomas propios de la somatización, razón por la cual es usual encontrar síntomas como mialgias y artralgias, provocados por las contracturas musculares generadas por la tensión del estrés laboral, insomnio, alteraciones gastrointestinales, migrañas, documentándose incluso la pérdida de peso.

A nivel psicosocial es habitual el deterioro de las relaciones interpersonales, cambios del estado de ánimo, donde el empleado se muestra irritable y de mal humor, inclusive se puede mostrar indiferente y frío bien sea hacia sus compañeros o sus clientes. La desmotivación también se presenta, perdiendo la ilusión por trabajar, como también las metas y objetivos propuestos inicialmente, para dar paso al pensamiento de tener que soportar otro día de situaciones estresantes, que superan sus capacidades para hacerle frente. El estrés crónico, en el mediano y largo plazo, puede llegar a generar pérdida de memoria, falta de concentración y dificultad para aprender tareas nuevas.

En el entorno laboral, como es de esperar se evidencia baja productividad, disminución de la calidad del trabajo, actitud fría hacia las personas que se les prestan servicio o incluso los propios compañeros de trabajo y por último aumento del absentismo laboral (45).

Se han descrito cuatro etapas de evolución en cuanto al Síndrome de Burnout, donde el trabajador que la padece necesariamente pasa por todas estas hasta desarrollar todos los síntomas enunciados anteriormente; estas etapas son:

- Idealismo y Entusiasmo: existe un alto nivel de energía para el trabajo con expectativas poco realistas sobre el mismo que implican un excesivo involucramiento con las personas a las que le presta el servicio. La frustración de estas expectativas, genera desilusión y el empleado pasa a la siguiente etapa.

- Estancamiento: irrealidad de las expectativas que conllevan a pérdida del idealismo y el entusiasmo seguido con disminución de las actividades desarrolladas. La persona empieza a reflexionar sobre su vida profesional.
- Apatía: esta es considerada el núcleo central del Burnout, ya que es aquí donde se empiezan a desarrollar los síntomas físicos y psicosociales característicos de este Síndrome. En esta etapa predomina la apatía y el desinterés, se pierde contacto con el cliente y se percibe un aumento en el absentismo laboral.
- Distancia: la persona muestra frustración crónica en el trabajo, evita desafíos y clientes, no arriesga la seguridad del trabajo, ya que piensa que a pesar de ser un trabajo que no es el más adecuado, la compensación económica lo justifica (46).

### **3.8 BURNOUT EN DOCENTES**

La docencia es el rol más importante en el sistema de educación, ya que la labor docente no solo se concentra en la transmisión de conocimientos, también en valores, técnicas de estudio, cultura y hábitos, en un mundo actual donde cada vez la exigencia en la preparación de los profesionales graduados es mayor. Los profesores representan una de las profesiones con más prevalencia de Burnout actualmente, por lo que merecen un espacio de investigación, para de esta manera generar planes de mejora que disminuya esa prevalencia. En la actualidad los docentes no cumplen el papel de solo enseñar, los sistemas actuales de educación les exige investigación, actividades administrativas en un marco de calidad requerido por las instituciones educativas, que a su vez por competencia de mercados aumenta la oferta de servicio y programas, llevando a una mayor exigencia a sus trabajadores, perdiendo así no solo el control sobre el proceso y objetivos de la docencia, sino también generando despersonalización entre el profesor, alumnos y entre los mismo compañeros docentes (47).

Uno de los primeros estudios realizados en docentes en el mundo lo realiza Knight-Wegenstein en 1973 en Alemania, donde utilizó una muestra de 9.129 docentes y concluyó que el 87.6% estaban afectados, con una alta tensión en el trabajo. A partir de este estudio se derivan otros en Europa encontrando que países como Ucrania con un 90% de docentes presentaban stress laboral, Suiza con 60%, Malta 30% y Austria 86%, siendo estos los más relevantes entre muchos otros realizados y se concluyó a partir de estos datos, que independiente de la muestra usada en cada uno de estos estudios, la profesión de enseñar genera un alto número de casos de stress (48).

En Latinoamérica, la UNESCO realizó el estudio de condiciones de trabajo y salud docente en el 2004, donde participaron 6 países: Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay, encontrando resultados interesantes en cuanto a las horas semanales laboradas, en la mayoría de los países los docentes trabajan más de 30 horas, incluso en Chile, Perú y México trabajan sobre las 40 horas semanales. La carga de trabajo extra laboral es alta, bien sea por preparación de clases, preparación de actividades académicas o asistencia de capacitaciones, todas estas en jornadas extra laborales, sin contar la carga domestica la cual fue más alta en las mujeres (46%) respecto a los hombres (33%), cuyo tiempo para descanso o actividades extra laborales se ve disminuido. La relación de docentes con superiores mostró una baja satisfacción laboral, pues si bien pueden acceder fácilmente a ellos, encuentran falta de complacencia en la solución a inquietudes, percibiendo inequidad en las sanciones o estímulos al trabajo (49).

En la variable de interés en esta investigación, el Burnout, se encontró que la dimensión de agotamiento emocional fue de 39%, mientras que en la dimensión de despersonalización, el 65% de los encuestados se encontraban en el nivel bajo, lo que hace este resultado favorable, sin embargo se resalta que gran cantidad de docentes en algún momento recibió un diagnóstico de estrés, incluso de depresión, y que el porcentaje de trabajadores que experimentaron insomnio, angustia, o problemas de concentración fueron muy altos (49).

En Colombia es similar la situación en comparación al estudio de la UNESCO respecto a sobrecarga laboral y satisfacción (50). Diferente son los resultados encontrados en la población docente de la Universidad de los Andes donde se presentó un grado medio de Burnout caracterizado por niveles medios de despersonalización, agotamiento personal y autoestima profesional (51). Hay que resaltar que el riesgo de tener el Burnout es mucho mayor en docentes de tiempo completo que en aquellos docentes de hora catedra los cuales muestran riesgo moderado bajo, en las tres dimensiones del síndrome de Burnout. (52).

Son muy pocos los estudios en esta población en Bogotá, y no hay estudios de fechas recientes, por esto la importancia de investigar este tema, que nos permita estudiar la situación actual, de esta manera se podrán implementar las respectivas mejoras y así disminuir la incidencia de esta problemática que va en aumento.

### **3.9 BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO UNIVERSITARIO**

Diferentes grupos de poblaciones podemos encontrar dentro de una institución educativa, y si bien se centra en los docentes y alumnos, no podemos dejar a un lado el personal administrativo, pues esta población se encarga que las universidades evolucionen como empresa y se mantenga sincronizada en todos los procesos que la componen. No podemos olvidar que el personal administrativo al igual que otras profesiones se debe enfrentar al servicio de atención al cliente, en este caso de estudiantes e incluso a los mismos compañeros de otras áreas.

Son pocos los estudios realizados sobre personal administrativos en universidades, sin embargo los estudios existentes concluyen de una manera muy similar a los realizados en docentes, evidencian una prevalencia del 26%, con un mayor riesgo en personas mayores de 45 años y sexo femenino (53).

Es necesario ampliar estudios en este tema, ya que ha sido una población con escaso interés investigativo la cual debido al rápido crecimiento de las organizaciones, tiene un alto riesgo de presentar o desarrollar el Síndrome de Burnout.

### **3.10 MEDICION DEL SINDROME DE BURNOUT**

En un principio la medición del Burnout se realizaba clínicamente, sin embargo a lo largo de los años se han creado varios tipos de medición hasta llegar al instrumento validado internacionalmente y más utilizado actualmente que es el MBI Maslach Burnout Inventory, el cual fue utilizado para este estudio.

#### **3.10.1 MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

La medición del síndrome de Burnout se hace por el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el más usado a nivel internacional y validado para aplicación en estudios de esta condición, el cuestionario de Maslach es un instrumento creado por Maslach y Jackson, cuya versión definitiva salió en 1986, el inventario es una encuesta tipo Likert donde 0 es nunca y 6 es siempre, y se presenta en forma de afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes que tiene el trabajador con la persona que atiende.



### 3.10.1.1 MEDICION DE LAS DIMENSIONES

El cuestionario mide las 3 dimensiones características del Burnout de la siguiente manera:

**Agotamiento Emocional:** Valora la experiencia de estar agobiado u oprimido física y psíquicamente por las demandas del trabajo. Está compuesto por 9 ítems correspondiente a las afirmaciones 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, la puntuación máxima es 54 y se asocia de manera directa con el Síndrome de Burnout.

**Despersonalización:** Evalúa el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento con las personas que interactúa en su labor diaria. Está compuesto por 5 ítems, correspondientes a las afirmaciones 5, 10, 11, 15 y 22, la puntuación máxima es 30 y se relaciona de manera directa con el Síndrome.

**Realización Personal:** Mide los sentimientos de autoeficacia respecto a la labor cotidiana. Está compuesto por 8 ítems, correspondientes a las afirmaciones 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, la puntuación máxima es de 48 y es inverso al Síndrome de Burnout, quiere decir esto que a menor puntuación más afectada esta la persona.

### 3.10.1.2 OBTENCIÓN DE PUNTUACION E INTERPRETACIÓN

Para obtener la puntuación se deben sumar el número con los que se valoró cada pregunta en las 3 sub escalas.

Una vez obtenidos los puntajes, se clasifica con base a la norma americana, determinando la categoría de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones (55).

Tabla.1 Puntajes y clasificación Síndrome de Burnout

	<b>BAJO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>ALTO.</b>
<b>Agotamiento emocional.</b>	Inferior a 18.	19-26	Superior a 27.
<b>Despersonalización.</b>	Inferior a 5.	6-8	Superior a 9.
<b>Logros personales.</b>	Mayor a 40.	34-39	Inferior a 33.

Puntuaciones elevadas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y bajas en Logros Personales, son indicativas de estrés Alto.

Puntuaciones bajas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y elevadas en Logros Personales son indicativas de estrés Bajo.

#### **4. HIPÓTESIS**

H1 = La prevalencia de síndrome de Burnout entre personal administrativo de una institución de educación superior es diferente a la planta docente de la misma

H0 = La prevalencia de síndrome de Burnout entre personal administrativo de una institución de educación superior es igual a la planta docente de la misma

#### **5. OBJETIVOS**

##### **5.1 GENERAL**

Estimar la prevalencia y factores asociados a Síndrome Burnout en docentes y personal administrativo perteneciente a una universidad privada en Bogotá en el 2016.

##### **5.2 ESPECÍFICOS**

- Describir las características sociodemográficas de la población a estudio
- Estimar la prevalencia del Síndrome de Burnout para los grupos de comparación: docentes y administrativos.
- Estimar las asociaciones existentes entre los factores socio demográficos y Síndrome de Burnout
- Estimar las asociaciones existentes entre factores laborales y Síndrome de Burnout

## **6. METODOLOGIA**

### **6.1 ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Enfoque cuantitativo, con uso de recolección de datos para probar una hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico.

### **6.2 TIPO DE ESTUDIO**

Se realizó un estudio observacional de corte transversal para estimar la prevalencia y factores asociados a Síndrome Burnout en docentes y personal administrativo pertenecientes a una universidad privada en Bogotá en el 2016.

### **6.3 POBLACIÓN**

Población Diana: Personal administrativo y docente que se encuentre vinculado a la universidad del estudio en el año 2016.

Población Objetivo: Población elegible que cumpla los criterios de inclusión.

### **6.4 DISEÑO MUESTRAL**

Método de muestreo: Muestreo probabilístico tipo estratificado donde la población docente se encuentra dividida por facultades y la población administrativa universitaria por dependencias/procesos, con posterior selección de cada individuo por muestreo aleatorio simple.

Se tomó un tamaño de muestra calculado sobre la población de la universidad, calculándose un tamaño con un error del 5 % y confianza del 95% de 107 docentes y 143 administrativos para una población de 254 administrativos de planta y 158 docentes de planta. Se calculó bajo una prevalencia de 30.8% (9).

### **6.5 CRITERIOS INCLUSIÓN**

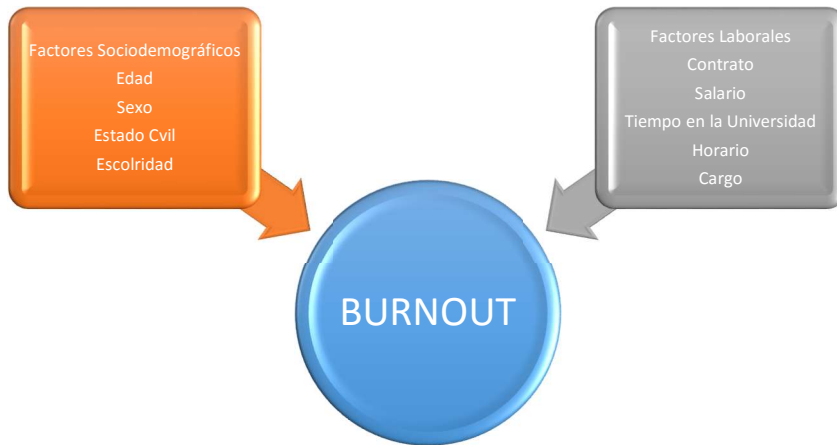
Se incluyó a todos aquellos docentes y administrativos de planta entre los 18 a 80 años, de sexo masculino y femenino que estuvieran vinculados por contrato por más de un año en la institución universitaria y que acepten de forma verbal entrar al estudio.

## 6.6 CRITERIOS EXCLUSIÓN

- Personal administrativo o docente que tengan un diagnostico actual de depresión o trastorno de ansiedad.

## 6.7 DESCRIPCION DE LAS VARIABLES

### 6.7.1 DIAGRAMA DE VARIABLES



### 6.7.2 TABLA DE VARIABLES

NOMBRE	NATURALEZA	NIVEL MEDICION	CATEGORIAS	RANGO DE VALORES	UNIDAD DE MEDIDAS
<b>Burnout</b>	Categórica	Nominal	1 = Si 2= No	N/A	N/A
<b>Sexo</b>	Categórica	Nominal	1 = M 2 = F	N/A	N/A
<b>Edad</b>	Cuantitativa	Continua	N/A	18-80	Años
<b>Estado Civil</b>	Categórica	Nominal	0 = Soltero 1 = Casado 2 = Unión Libre 3 = Viudo 4 = Separado	N/A	N/A

<b>Escolaridad</b>	Catagórica	Ordinal	0= Bachiller 1 = Técnico 2 = Pregrado 3= Especialización 4 = Maestría 5= Doctorado	N/A	N/A
<b>Tipo Contrato</b>	Catagórica	Nominal	1 = Fijo 2 = Indefinido	N/A	N/A
<b>Tiempo en la universidad</b>	Catagórica	Ordinal	1 = 1-5 años 2 = 5-10 años 3 = > 11 años	N/A	Años
<b>Cargo/D</b>	Catagórica	Nominal	1 = Profesor Titular 2 = Profesor Especial 3= Profesor Asociado 4= Profesor Asistente 5= Otro	N/A	N/A
<b>Cargo/A</b>	Catagórica	Nominal	1 = Auxiliar 2 = Asistente 3= Coordinador 4= Profesional 5= Otro	N/A	N/A
<b>Horas laboradas en el día</b>	Catagórica	Nominal	1= ≤ a 8 Horas 2= ≥ a 9 Horas	N/A	N/A
<b>Horas entretenimiento en la semana</b>	Catagórica	Razón	1 = ≤ 6 Horas 2 = 7 – 10 Horas 3= ≥ 10 Horas	N/A	N/A
<b>Remuneración salarial acorde al trabajo</b>	Catagórica	Nominal	1= Mala 2= Regular 3= Buena 4= Muy Buena	N/A	N/A
<b>reconocimiento de su trabajo</b>	Catagórica	Nominal	1= Mala 2= Regular	N/A	N/A

por parte de su superior			3= Buena 4= Muy Buena		
Si presta servicio de atención al cliente ¿Cuántas veces es solicitado en promedio, para servicio de atención por día?	Categórica	Razón	1= ≤ 6 veces 2= 6 – 10 veces 3= ≥ 10 veces	N/A	N/A
¿Cuál es el factor que considera es la principal causa de estrés en su trabajo?	Categórica	Nominal	1= Carga laboral 2= Monotonía en el trabajo 3= Clima laboral 4= Incertidumbre 5= Falta capacitación 6= Nivel responsabilidad 7= Falta reconocimiento por el trabajo realizado 8= Condiciones ambientales en el trabajo	N/A	N/A

## 6.8 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

### 6.8.1 FUENTES DE INFORMACION

Fuente primaria obtenida de la unidad de análisis (encuesta).

### 6.8.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

Se empleó una encuesta auto administrada, donde los investigadores estuvieron atentos ante cualquier duda para su diligenciamiento. El instrumento con el que se evaluó el Burnout fue el cuestionario internacional de Maslach Burnout Inventory de 1986, validado y el más utilizado mundialmente, el cual evalúa 22 ítems, donde el encuestado marcó la casilla con la cual se sintiera identificado, según la frecuencia con la que presente la situación y de esta forma poder medir el desgaste. Este cuestionario evalúa los tres aspectos más importantes del síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se introdujeron variables sociodemográficas para establecer la asociación de éstas con el síndrome, tales como edad, sexo, estado civil, estrato socioeconómico, nivel de escolaridad, tipo de contrato y actividades extracurriculares.

### 6.8.3 PROCESO DE LA OBTENCION DE LA INFORMACION

La aplicación de la encuesta estuvo a cargo de los investigadores, cuyo lugar de aplicación fueron las áreas de la Universidad habilitadas para su diligenciamiento (oficinas de los docentes o administrativos). Previamente se realizó una explicación del estudio, su propósito, capacitación para su diligenciamiento, aclarando que los datos usados serían anónimos y se informó la posibilidad de conocer los resultados una vez concluya el estudio. Al terminar la encuesta, ésta se retornó directamente al investigador.

### 6.9 PRUEBA PILOTO

Se aplicó la prueba piloto a 30 personas para analizar el ritmo de la encuesta, estas personas no entraron en el estudio.

Previamente, se hizo un análisis de la pertinencia en el lenguaje para que fuera adaptado a la población objetivo, que permitiera comprensibilidad por parte del encuestado. Se encontró confiabilidad y validez en dicha prueba.

### 6.10 CONTROL DE ERRORES Y SEGOS

- Sesgo de Información: se controla este sesgo a través de la aplicación de un instrumento validado y conocido a nivel mundial, catalogándolo como un buen indicador para el dato.
- Sesgo de selección: Se controla este sesgo a través del tipo de muestreo, el cual es probabilístico estratificado.

### 6.11 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Una vez recolectados los datos se introdujeron en una base de datos Excel 2010 y se procedió a su análisis con el programa SPSS. Para las variables cualitativas se realizó un análisis de frecuencias y porcentajes, mientras que, para variables cuantitativas se analizó a través de medidas de tendencia central y dispersión. Se analizaron las personas cuyo resultado confirmó características de burnout.

## 7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Según el artículo 06 de la resolución 8430 de 1993 (4 de octubre de 1993) del Ministerio de Salud, "...la investigación deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano..." por lo cual los investigadores son médicos con postgrado en epidemiología clínica, con la intención de obtener métodos

aleatorios de selección, de manera que se realice una asignación imparcial de los participantes en cada grupo, protegiendo la privacidad del sujeto a estudio (56).

Según la resolución se podría catalogar como investigación de *riesgo mínimo*, al tratarse de un estudio, en el cual se aplican pruebas psicológicas a grupos sin manipulación de conducta del sujeto (56).

El investigador se compromete a suspender la investigación de inmediato al percibir algún riesgo o daño para la salud de los sujetos involucrados en la investigación (Artículo 12) (56).

Se presentará un Consentimiento Informado verbal con los requerimientos del artículo 15 de la resolución, según el concepto del Comité de Ética de la Universidad de la cual se tomaron los datos (56).

Según el artículo 46 de la resolución, al tratarse de una investigación en grupos subordinados (empleados de la Universidad), su participación, rechazo o retiro de su consentimiento durante el estudio, no afectará su situación laboral (56).

Para el tratamiento de datos, prevalece la seguridad de los sujetos del estudio, cuyos datos utilizados son anónimos, ya que en la encuesta no se solicitarán los datos personales correspondientes a nombre, documento de identificación, ni dato biométrico alguno, por lo cual no aplica régimen de autorización de datos.





## COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Acta No 627 de 2016

El **COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad de los Andes certifica mediante la presente acta del 2 de mayo del 2016 que se revisó la solicitud de aval expedito titulada **“Prevalencia y factores de riesgo asociados a Síndrome burnout en docentes vs personal administrativo pertenecientes a una universidad privada en Bogotá en el 2016”** presentada por Catherine Jaller Peña, Médico Postgrado en Epidemiología Clínica del Departamento Médico y de Salud Ocupacional de la Universidad de los Andes.

### Concepto

El **COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN** de la Universidad de los Andes, **aprueba la solicitud presentada**. De conformidad con la legislación vigente, la Resolución 008430 de 1993 y la Resolución 2378 de 2008, este proyecto se clasifica como:

**INVESTIGACIÓN SIN RIESGO.**

Se expide esta certificación el 27 de junio de 2016.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Silvia Restrepo'.

**SILVIA RESTREPO RESTREPO**  
Presidente del comité

Nota: Los proyectos evaluados para las convocatorias de COLCIENCIAS deben volver a presentarse al comité de ética una vez sean aprobados.

## 8. RESULTADOS

Se analizó un total de 251 cuestionarios, que fueron aplicados a administrativos y docentes, representados por un porcentaje de 56.9% y 43.1% respectivamente, con una tasa de respuesta del 97.2% para el cuestionario de docentes ya que 3 de los cuestionarios fueron diligenciados incompletos, por lo cual se eliminaron, y para el cuestionario de administrativos tuvo una tasa de respuesta del 89.8%.

La población total de estudio estuvo conformada por 125 mujeres (49.6%) y 126 hombres (50.4%), teniendo en cuenta que la proporción del marco muestral de la universidad de estudio fue 51.2% mujeres y 48.7% hombres. Al analizar por grupos, en docentes, 59.3% corresponden a hombres y 40.7% a mujeres, mientras que en administrativos, hay mayor proporción en mujeres con un 56.6% comparado con hombres en un 43.4%. En la variable edad, el promedio de la población total, fue de 37 años con una desviación standard de 8.98 años, donde el grupo docentes presenta una media mayor en comparación a los administrativos, de 41.9 (D.E 7.44) y 33.5 años (D.E 8.3) respectivamente. En relación al estado civil, predominó el soltero con un 43.8%, seguido de casado 33.9%, unión libre 14.7%, divorciado 6.8% y finalmente viudo 0.8%, en cuyos resultados por grupos, en los docentes predomina el estado civil casado, mientras que en los administrativos predomina el estado civil soltero.

La escolaridad mostró que el nivel educativo sobresaliente en el grupo docente fue maestría con un 33.9%, mientras que en el grupo de comparación predominó el universitario con un 71.7%. Por último, para la variable cargo en el grupo administrativo, el cargo profesional está representado con un 31.5%, mientras que el de menor porcentaje (9.1%) lo ocupa el cargo coordinador, auxiliar 13.1%, asistente 12.7%, otro 87.9%, esta categoría incluye cargos de altas esferas como son: jurídica, rectoría y secretaria general. En cuanto al área de docentes, el cargo de mayor porcentaje fue profesor asociado representado con un 30.3%, mientras que el menos sobresaliente fue profesor especial 0.4%. (Tabla 1)

**Tabla 1. Caracterización de la muestra variables sociodemográficas**

VARIABLE		DOCENTE		ADMINISTRATIVO		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
<b>Sexo</b>	Femenino	44	40.7%	81	56.6%	125	49.8%
	Masculino	64	59.3%	62	43.4%	126	50.2%
<b>Estado Civil</b>	Casado	49	45.4%	36	25.2%	49	33.9%
	Divorciado	9	8.3%	8	5.6%	17	6,8%
	Soltero	35	32.4%	75	52.4%	110	43.8%
	Unión Libre	14	13%	23	16.1%	37	14.7%
	Viudo	1	0.9%	1	0.7%	2	0.8%
<b>Escolaridad</b>	Doctorado	40	37%	2	1,4%	42	16.7%
	Maestría	66	61.1%	19	13.3%	85	33.9%
	Especialización	2	1.9%	18	12.6%	20	8.0%
	Universitario			41	71.7%	71	28.3%
	Bachiller			2	1.4%	2	0.8%
	Técnico			31	12.4%	31	12.4%
<b>Cargo</b>	Profesor Asistente	13	12%			13	5.2%
	Profesos Asociado	76	10.4%			76	30.3%
	Profesor Especial	1	0.9%			1	0.4%
	Profesor Titular	18	16.7%			18	7.2%
	Profesional			45	31.5%	45	17.9%
	Coordinador			13	9.1%	13	5.2%
	Auxiliar			33	23.1%	33	13%
	Asistente			32	22.4%	32	12.7%
	Otro			20	14%	20	8%

<b>Edad</b>	Media		41.9	33,5	37.2
	DS		7.44	8.3	8.9
	Mínimo		27	18	18
	Máximo		60	60	60

En relación a las condiciones laborales, en primera instancia se analiza la variable antigüedad en la institución, en donde la mayoría de los trabajadores se encuentra en el grupo entre 1 a 5 años con un 52.6%, seguido del grupo entre 6-10 años con un 25.9% y finalmente el grupo que lleva más de 11 años en la universidad con un 21.5%. De acuerdo a la variable horas laboradas, se resalta la distribución similar para ambos grupos, siendo el horario menor o igual a ocho horas representado por un 48.6% y el de mayor a nueve horas por 51.4%. Respecto a las horas de entretenimiento semanal, el 72.9% realiza menos de 6 horas a la semana referente a actividades extra laborales y solo un 6.4% emplea más de 11 horas semanales para dichas actividades de esparcimiento.

Por otro lado, al evaluar la satisfacción en la remuneración salarial, el 64.5% de los encuestados consideró que era buena, 19.5% regular, 15.1% muy buena y menos del 1% la percibió mala. La sensación de reconocimiento de su trabajo por parte del superior fue buena en un 56.1%, que en forma descendente sigue a regular, muy buena y finalmente mala con un 7.5%.

Con respecto al grupo docente y la cantidad de estudiantes con quienes tiene un contacto de índole académico, cerca del 91% de los encuestados dicta clase al programa de pregrado que porcentualmente desciende a medida que el programa requiere más preparación académica. El grupo de estudiantes a los cuales se les dicta clase, visiblemente se destacan los grupos mayores a 26 alumnos correspondientes al 77.8%, mientras que solo un 2.8% conforman el grupo de menos de 15 estudiantes.

Por el lado del grupo administrativo, se evaluó el contacto con clientes externos e internos, indagando sobre el promedio de veces que era solicitado su servicio, en el cual el 43.4% requerían del servicio del empleado más de 11 veces en el día. (Tabla.2)

**Tabla 2. Caracterización de la actividad laboral**

VARIABLE		DOCENTE		ADMINISTRATIVO		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
<b>Tiempo Antigüedad</b>	De 1 a 5 años	50	46.3%	82	57.3%	132	52.6%
	De 6 a 10 años	28	25.9%	37	25.9%	65	25.9%
	Más de 10 años	30	27.8%	24	16.8%	54	21.5%
<b>Numero horas laboradas día</b>							
<b>Numero horas laboradas día</b>	Menor o igual a 8 horas	28	25.9%	94	65.7%	122	48.6%
	Mayor o igual a 9 horas	80	74.1%	49	34.3%	129	51.4%
<b>Numero horas entretenimiento en la semana</b>							
<b>Numero horas entretenimiento en la semana</b>	Menos de 6 horas	76	70.4%	107	74.8%	183	72.9%
	7 a 10 horas	22	20.4%	30	21%	52	20.7%
	Mayor igual a 11 horas	10	9.3%	6	4.2%	16	6.4%
<b>Remuneración salarial</b>							
<b>Remuneración salarial</b>	Muy Bueno	28	25.9%	10	7%	38	15.1%
	Bueno	71	65.7%	91	63.6%	162	64.5%
	Regular	28	25.9%	41	28.7%	49	19.5%
	Malo	1	0.9%	1	0.7%	2	0.8%
<b>Reconocimiento trabajo por el superior</b>							
<b>Reconocimiento trabajo por el superior</b>	Muy bueno	21	19.4%	21	14.7%	42	16.7%
	Bueno	59	54.6%	82	57.3%	141	56.2%
	Regular	19	17.6%	30	21%	49	19.5%
	Malo	9	8.3%	10	7%	19	7.6%
<b>Programa al que dicta clase</b>							
<b>Programa al que dicta clase</b>	Pregrado	98	90.7%			98	90.7%
	Especialización	44	40.7%			44	40.7%

	Maestría	39	36.1%		39	36.1%	
	Doctorado	9	8.3%		9	8.3%	
<b>Numero de estudiantes promedio por clase</b>							
<b>Numero de estudiantes promedio por clase</b>	Menos de 15 estudiantes	3	2.8%		3	2.8%	
	16 y 25 estudiantes	21	19.4%		21	19.4%	
	Más de 26 estudiantes	84	77.8%		84	77.8%	
<b>Numero en promedio solicitado para servicio al cliente o compañeros</b>							
<b>Numero en promedio solicitado para servicio al cliente o compañeros</b>	Menos de 5 veces			39	27.3%	39	27.3%
	6 a 10 veces			42	29.4%	42	29.4%
	Más de 11 veces			62	43.4%	62	43.4%

El principal factor de estrés que consideran relevante en el desempeño laboral los encuestados, fue la carga laboral correspondiente al 38.2%, que en el caso de los docentes fue seguido por la incertidumbre (17.6%) y el clima laboral, (15.7%) en contraste con el personal administrativo donde predomina el clima laboral y la monotonía, 19.6% y 16.1%, respectivamente. El síntoma que sobresale en el grupo docente fue el insomnio (46.3%) mientras que en el grupo administrativo prevalece las alteraciones gastrointestinales (29.4%).

Con respecto al puntaje Maslach, los dos grupos comparten promedios similares, estadísticamente significativos, lo una ligera diferencia en la realización personal, reflejada en una media de 33 para los docentes y 37 en el caso de los administrativos.

Es importante resaltar la prevalencia calculada de Burnout para esta población la cual fue del 10.8%, con predominio significativo en el grupo docente (17.5%) sobre el grupo administrativo (5.5%) (Grafico 1), cuya mayor proporción de individuos se debió a la variable de falta de realización personal en los dos grupos de estudio. (Tabla 3)

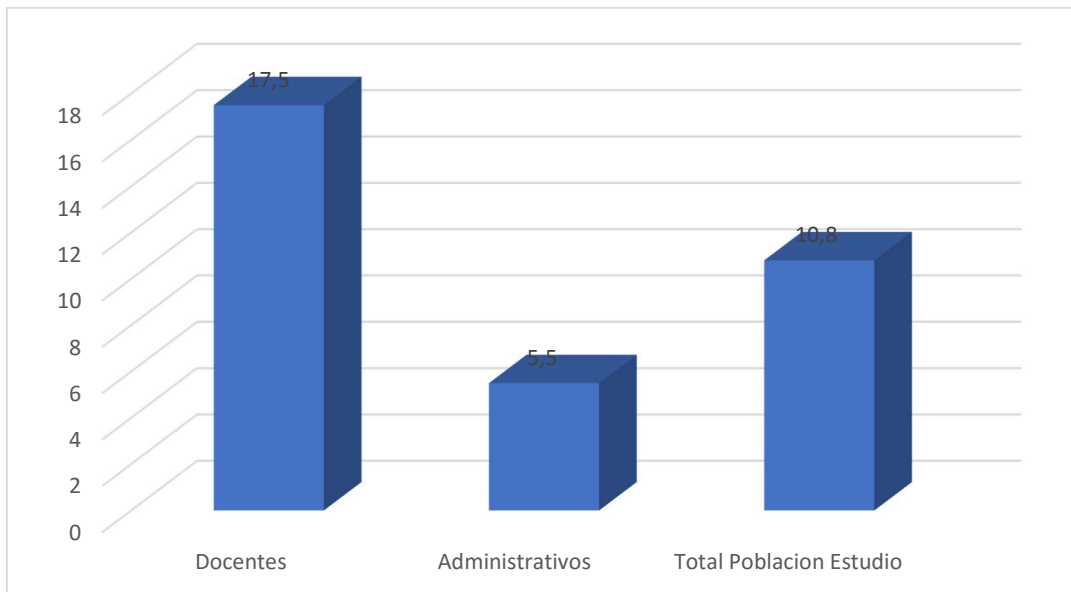
**Tabla 3. Estrés y Puntaje Maslach**

VARIABLE		DOCENTE		ADMINISTRATIVO		TOTAL	
		n	%	n	%	N	%
<b>Principal factor de estrés</b>	Carga Laboral	48	44.4%	48	33.6%	96	38.2%
	Clima Laboral	17	15.7%	28	19.6%	45	19.9%
	Condiciones Ambientales	7	6.5%	6	4.2%	13	5.2%
	Falta Capacitación	2	1.9%	7	4.9%	9	3.6%
	Incertidumbre	19	17.6%	15	10.5%	34	13.5%
	Monotonía	8	7.4%	23	16.1%	31	12.4%
	Nivel Responsabilidad	7	6.5%	9	6.3%	16	6.4%
	Falta Reconocimiento	0	0%	7	4.9%	7	2.8%
<b>Principal Síntoma asociado a estrés</b>							
<b>Principal Síntoma asociado a estrés</b>	Cefalea	17	15.7%	24	16.8%	56	22.3%
	Insomnio	50	46.3%	21	14.7%	71	28.3%
	Alteraciones Gastrointestinales	14	13%	42	29.4%	56	22.4%
	Mialgia	19	17.6%	16	11.2%	35	13.9%
	Ninguno	8	7.4%	40	28%	48	19.1%

<b>PUNTAJE MASLACH</b>								
<b>Cansancio Emocional</b>	Media		16.5	15,2	15.81			
	DS		9.0	9.1	9,0			
	Valor P		< 0.005	< 0.005	< 0.005			
<b>Síndrome de Burnout</b>								
<b>Prevalencia</b>			19	17.5%	8	5.5%	27	10.8%
<b>Cansancio Emocional</b>	Alto		23	21.3%	16	11.1%	39	15.6%
<b>Despersonalización</b>	Alto		25	23.1%	23	16.0%	48	19.2%
<b>Falta de realización personal</b>	Bajo		47	43.5%	65	45.4%	112	44.8%



**Grafico 1.** *Prevalencia de Síndrome de Burnout*



Finalmente, la Tabla 4 nos muestra los hallazgos positivos estadísticamente significativos respecto a las variables relacionadas con el desarrollo de Burnout en esta población. En el grupo docente se encontró tres variables relacionadas con el Burnout, donde el cargo de profesor asistente presentaba baja realización personal ( $p 0.040$ ), las horas de entretenimiento semanal menores a 6 horas se relacionaban con el síndrome ( $p 0.004$ ) y el grupo de estudiantes por clase superiores a 25 afectaban tanto la despersonalización como la realización personal ( $p 0.034$  y  $0.008$ , respectivamente). En el grupo del personal administrativo, únicamente se encontró que la variable estado civil viudo afectaba la realización personal en el síndrome Burnout ( $p 0.027$ ). (Tabla 4)

**Tabla 4. Factores significativos en Docentes y Administrativos**

*Docentes*

VARIABLES		CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACION		REALIZACION PERSONAL	
		Media	p	Media	p	Media	p
CARGO	Profesor Asistente					28.9	( 0.040)
HRS ENTRETENIMIENTO A LA SEMANA	< 6 HRS			9.1	(0.004)		
NUMERO ESTUDIANTES	> 25 estudiantes			6,95	(0.034)	32.1	( 0.008)

*Administrativos*

VARIABLES		CANSANCIO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACION		REALIZACION PERSONAL	
		Media	p	Media	p	Media	p
ESTADO CIVIL	VIUDO					26,00	(0.027)

## 9. DISCUSION

Partiendo de los objetivos de este estudio, se encontró una prevalencia para Burnout del 17.5% para los docentes y 5.5% para el personal administrativo, que para el caso docente, el hallazgo de este estudio fue menor en comparación al realizado en 2012 en los docentes universitarios del sector salud en Bogotá (8), pero superior a las investigaciones realizadas en Barranquilla y Popayán (11), (12). Con respecto al personal administrativo, dista mucho de los datos reportados en el estudio mexicano (26%) (53).

La caracterización de la población estudiada, se ubicó en la edad de adulto joven (media 37 años), donde cerca del 44% era de estado civil soltero pero que el estado viudo era la variable asociada para desencadenar Burnout en el caso del grupo administrativo (p 0.027) por falencias en la realización personal según la escala aplicada, afirmación en concordancia al estudio de Gil-Monte (43). El 61% y 71% para los grupos docente y administrativos, respectivamente, tenían una escolaridad superior a la universitaria, como el cargo profesor asistente, relacionado con menor realización personal (p 0.04), lo que se

traduce en mayor capacidad e idoneidad para desempeñar múltiples funciones, por lo cual se encontró que la carga laboral era el principal factor asociado al estrés de la población estudiada (38.2%). Dicha premisa es acorde a lo expuesto por López donde las variables organizacionales relacionados con la sobrecarga laboral (exigencias del trabajo que sobrepasan las pactadas en un inicio y las aceptadas, acompañadas de exceso de tareas) eran desencadenantes de Burnout (32).

Otro de los factores asociados hallados para desencadenar Burnout fue las horas de entretenimiento semanal menores a 6 horas ( $p$  0.004), ya que en la actualidad el rol de la docencia, no implica únicamente el enseñar, sino que adicionalmente se adquieren funciones como la investigación y actividades administrativas como se expone en el estudio de Tamez (47). Este hallazgo resulta respaldado por el estudio de la UNESCO en Latinoamérica, en 2004, donde encuentran horas semanales laboradas superiores a las 40 horas, reflejándose en tiempo para descanso o actividades extralaborales disminuido (49).

De igual manera, el último factor hallado en relación a desencadenar Burnout fue el atender un grupo superior a 25 estudiantes, puesto que se veía afectada la realización personal e incentivaba la despersonalización ( $p$  0.008 y 0.034), cuyo hallazgo se correlaciona con la generación de despersonalización entre el profesor, alumnos y entre los mismos compañeros docentes como lo afirma Tamez en su estudio (47).

Consideramos que los hallazgos presentados puedan darle continuidad a esta línea de investigación con otros diseños metodológicos, de manera que puedan impulsar e incentivar la implementación de políticas en salud y estrategias organizacionales por parte del área de salud ocupacional de las empresas para establecer medidas que modifiquen la sobrecarga laboral y promuevan hábitos laborales saludables para los empleados.

## 10. CONCLUSIONES

1. El personal docente mostro mayor prevalencia de Síndrome de Burnout en comparación al personal administrativo.
2. Se estableció posibles factores asociado a desarrollar Síndrome de Burnout en la población docente, donde se demostró que grupos grandes de alumnos, pocas horas de entrenamiento e incluso el cargo, contribuye a mayor carga laboral y por lo tanto a ser más factible el desarrollo del Síndrome a largo plazo.
3. En el personal administrativo no se encontró factores asociados, sin embargo, es preciso profundizar en estudios en este grupo, ya que es una población olvidada en las instituciones universitarias y la cual también está expuesta a diversos estresores diariamente.
4. Con los resultados obtenidos es preciso crear estrategias y programas para prevención y manejo del Síndrome de Burnout.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Adriaenssens J DGVMS. Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *Int J Nurs Stud.* 2015 Feb; 52((2):649-61).
2. H F. Staff burnout. *Journal of Social Issues.* 1974;; p. 30:159–165.
3. Lima da Silva J SRSRSDBFRL. Psychosocial factors and prevalence of burnout syndrome among nursing workers in intensive care units. *Rev Bras Ter Intensiva.* 2015;; p. 27(2): 125–133.
4. Dewa C LDSNJP. How does burnout affect physician productivity? A systematic literature review. *BMC Health Serv Res.* 2014;; p. 14: 325.
5. Organizacion Mundial de la Salud.  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1). [Online].; 2004 [cited 2015 Ago 19. Available from:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1).
6. Barbosa L MMRPSK. Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología Ciencia y Tecnología.* 2009; 2((1): 21-30).
7. O. S. Burnout : concepts and implications affecting public health. *Biomedica.* 2014 Oct-Dec; 34((4):535-45).
8. Ibañez E BATYMJ. Prevalencia y factores asociados al Síndrome. *Revista Colombiana de Enfermería.* 2011; 7(7 105-111).
9. Caballero M BFNRCF. Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención primaria.* 2001 Marzo; 27(05).
- 1 Ordenes N. Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. *Rev Chil*
0. *Pediatr.* 2004; 75((5); 449-454).
- 1 Caballero C GOMDLCBYVC. PREVALENCIA DEL SÍNDROME DEL BURNOUT Y SU CORRELACIÓN
1. CON FACTORES PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PRIVADA DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. *Psicogente.* 2009. Junio; 12(21: pp. 142-157).
- 1 Correa Z MICA. Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia.
2. *Rev. salud pública.* 2010; 12((4): 589-598).
- 1 Cancilleria. [Online]. Available from:
3. [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/decreto\\_0873\\_2001.pdf](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/decreto_0873_2001.pdf).
- 1 Ministerio Proteccion Social. Alcaldia de Bogotá. [Online].; 2008 [cited 2016 Mayo 23.
4. Available from: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.
- 1 Presidencia. [Online]. Available from:
5. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>.
- 1 Maslach C LM. Early predictors of job burnout and engagement.. *J Appl Psychol.* 2008; 93:(498-6. 512. ).
- 1 Pines AM KD. Coping with Burnout. In Ponencia presentada en la convención anual de la
7. American Psychology Association. ; 1978; Toronto.
- 1 C. C. Professional Burnout in human service organizations.. In ; 1980 ; Nueva York.
- 8.

- 1 MR. D. Preventing worker Burnout in child welfare.. Child Welfare. 1979; 58(7: 443-450).  
9.
- 2 Yancey J TS. Chronic Fatigue Syndrome: Diagnosis and Treatment. Am Fam Physician. 2012  
0. Oct; 86((8):741-746.).
- 2 Bedi , Courcy , Paquet , Harvey. Interpersonal Aggression and Burnout: The Mediating Role of  
1. Psychological Climate. Stress and Health. 2012; 29(350-359).
- 2 BORRITZ M, RUGULIES R JB, JORNER B. Burnout among employees in human service work:  
2. design and baseline. Scandinavian Journal of Public Health. 2006; 34(49-58).
- 2 Beek Iv, Taris T, Schaufeli W. Workaholic and Work Engaged Employees: Dead Ringers or  
3. Worlds Apart? Journal of Occupational Health Psychology. 2011; 16(4, 468-482).
- 2 Idris M, Dollard M, Yulita. Psychosocial Safety Climate, Emotional Demands, Burnout, and  
4. Depression: A Longitudinal Multilevel Study in the Malaysian Private Sector. Journal of  
Occupational Health Psychology. 2014; 19(3, 291-302).
- 2 Schonfeld I, Bianchi R. Burnout and Depression: Two Entities or One? Journal of Clinical  
5. Psychology. 2016; 72, 22-37(1).
- 2 Borritz M RRCKBVEKTS. Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among  
6. human service workers: prospective findings from three year follow up of the PUMA study.  
Occup Environ Med. 2006 Feb; 63(98-106).
- 2 Nuebling M, Seidler A, Garthus-Niegel S, Latza U, Wagner M, Hegewald J. The Gutenberg  
7. Health Study: measuring psychosocial factors at work and predicting health and work-related  
outcomes with the ERI and the COPSOQ questionnaire. BMC Public Health. 2013; 13(538).
- 2 Borritz M, Christensen K, Bultmann U, Rugulies R, Lund T, Andersen I, et al. Impact of Burnout  
8. and Psychosocial Work Characteristics on Future Long-Term Sickness Absence. Prospective  
Results of the Danish PUMA Study Among Human Service Workers. JOEM. 2010 Oct; 52(10).
- 2 Ahola , Honkonen , Virtanen , Kivimaki , Isometsa , Aromaa , et al. Interventions in Relation to  
9. Occupational Burnout: The Population-Based Health 2000 Study. JOEM. 2007 Sep; 49(9, 943-  
952).
- 3 Awa W, Plaumann M, Walter U. Burnout prevention: A review of intervention programs.  
0. Patient Education and Counseling. 2009 Nov; 78(184-190).
- 3 Gascon.S OM. LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT EN LAS ORGANIZACIONES:El chequeo  
1. preventivo de Leiter y Maslach. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. 2003 Jan; 8(1).
- 3 Beneveides.A MJBE. La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el  
2. «inventario de Burnout de psicólogos». Clinica y Salud. 2002; 13(3).
- 3 Lopez.V. Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales  
3. sanitarios con síndrome de burnout. Tesis Doctoral. Madrid: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE  
MADRID; 2013.
- 3 Ramirez.M ZR. Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en  
4. trabajadores del ámbito educacional. Polis, Revista de la Universidad Bolivariana. 2010; 9(25).
- 3 Lopez.E. aldadis.net. [Online].; 2006 [cited 2016 03 10. Available from:  
5. <http://www.aldadis.net/revista9/>.
- 3 Llaneza.J. Ergonomía y psicopsicología aplicada. doce ed.: Lex Nova; 2009.  
6.
- 3 Brotheridge.C GA. Emotional labor and burnout: Comparing Two perspectives of “People  
7. Work”. Journal of Vocational Behavior. 2002 Feb; 60(1).

- 3 Kobasa.S. Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. Journal of  
8. Personality and Social Psychology. 1979; 37(1).
- 3 Buceta.J BAA. INTERVENCION PSICOLOGICA Y SALUD: CONTROL DEL ESTRES Y CONDUCTAS DE  
9. RIESGO: S.L. - DYKINSON; 2001.
- 4 Rotter.J. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement.  
0. Psychological Monographs: General and Applied. 1966; 80(1).
- 4 Garcia.J. Psicologia y mente. [Online]. [cited 2016 Mayo 02. Available from:  
1. <https://psicologiamente.net/psicologia/locus-de-control#!>
- 4 Anaya.J OAPDRG. Síndrome de «quemazón» (burnout) en médicos familiares y asistentes  
2. medicos. Atención Primaria. 2006 Nov; 38(8).
- 4 Gil-Monte.P. Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de  
3. quemarse por el trabajo (burnout). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.  
2000; 16(2).
- 4 Escudero.J OJDL. La antigüedad en el trabajo y su relación con el síndrome de quemado por el  
4. trabajo (burnout) en los profesores del área academica de artes de la Universidad Veracruzana  
en Xalapa-Enriquez, Veracruz, Mexico. Perdiado de estudio 2012 - 2013. Ciencia  
Administrativa. 2013 Nov; 2.
- 4 R F. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Exitó  
5. Empresarial. 2011; 1(160).
- 4 Carlotto.M GM. Desempleo y Burnout. Revista de Psicología de la Universidad de Chile. 2001;  
6. 10(1).
- 4 Tamez. S PJ. EL TRABAJADOR UNIVERSITARIO:ENTRE EL MALESTAR Y LA LUCHA. Educanco  
7. Sociedades. 2009; 30(107).
- 4 Otero.J. Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria: Ediciones Díaz de  
8. Santos; 2012.
- 4 UNESCO. CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD DOCENTE. Santiago de Chile:, OREALC /  
9. UNESCO; 2005. Report No.: 956-8302-42-5.
- 5 Correa. Z MICA. Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán,  
0. Colombia. Revista de Salud Publica. 2010 Octubre; 12(4).
- 5 Viloria.H PM. ESTUDIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL EN LOS  
1. PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. Educere. 2002 Abril-Mayo-Junio; 6(17).
- 5 Garcia.L RJ. PRESENCIA Y PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES DE LA  
2. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE. Tesis. Cali: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
OCCIDENTE , DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ; 2013.
- 5 H R. "SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS  
3. PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA. TESIS DE GRADO.  
GUTTEMALA: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, ESCUELA DE CIENCIAS  
PSICOLÓGICAS; 2010.
- 5 Enzmann.D SWPA. Dimensionality and validity of the burnout measure. Journal of  
4. Occupational and Organizational Psychology. ; 71(4).
- 5 Cruz.K. DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
5. EDEC S.A. DEL MUNICIPIO DE CHIQUINQUIRÁ, BOYACÁ. TESIS. TUNJA: UNIVERSIDAD  
NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD, Escuela De Ciencias Sociales, Artes Y Humanidades;  
2015.

- 5 Ministerio de Salud. Resolucion 8430 de 1993. [Online].; 1993 [cited 2016 02 17. Available  
6. from:  
[http://www.urosario.edu.co/EMCS/Documentos/investigacion/resolucion\\_008430\\_1993/](http://www.urosario.edu.co/EMCS/Documentos/investigacion/resolucion_008430_1993/).
- 5 Bianchi R1 SILE. Is burnout separable from depression in cluster analysis? A longitudinal study.  
7. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol. 2015;; p. 50:1005–1011.  
5 <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021>  
8. %20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf. [Online]. Available from:  
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>.
- 5 Maslach C SWLM. Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001; 52(397-422).  
9.
- 6 Ponce C BMAJAMHR. El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de  
0. docentes universitarios. IIPSI Facultad de Psicología UNMSM. 2005; 8((2): 87-112.).



## ANEXOS

### A. Encuesta Variables Sociodemográficas y Laborales

#### A.1 ADMINISTRATIVOS



departamento médico  
y de salud ocupacional

La presente encuesta busca identificar frecuencia y factores asociados al estrés crónico laboral, por lo tanto es importante total honestidad en las respuestas, tenga en cuenta que es **ANÓNIMA**. Según estos resultados podemos plantear con más seguridad planes de acción y mejora.

#### ENCUESTA SALUD Y STRESS LABORAL

1. Género: Femenino \_\_\_ Masculino \_\_\_
2. Edad: 18- 28años \_\_\_ 29-39años \_\_\_ 40-50años \_\_\_ >51años \_\_\_
3. Estado Civil: Soltero \_\_\_ Casado \_\_\_ Unión libre \_\_\_ Divorciado \_\_\_ Viudo \_\_\_
4. Nivel Escolaridad:  
Bachiller \_\_\_ Técnico: \_\_\_ Universitario \_\_\_ Especialización \_\_\_ Maestría \_\_\_ Doctorado \_\_\_
5. Tiempo en su trabajo en años: 1 – 5 años \_\_\_ 6 – 10 años \_\_\_ > 10 años \_\_\_
6. Cargo: Auxiliar \_\_\_ Asistente \_\_\_ Coordinador \_\_\_ Profesional \_\_\_ Otro \_\_\_
7. Área a la que pertenece: Gerencia del Campus \_\_\_ Gestión Humana \_\_\_ Facultades \_\_\_  
Vicerrectoría de Investigaciones \_\_\_ Otro \_\_\_
8. Horas laboradas en el día: Menor o igual a 8 horas \_\_\_ Mayor a 9 horas \_\_\_
9. Horas dedicadas a actividades entretenimiento en la semana:  
<6 horas \_\_\_ 7 - 10 horas \_\_\_ >10 horas \_\_\_
10. En los últimos DOS meses cuál de los siguientes síntomas ha presentado con mayor frecuencia:  
Insomnio \_\_\_ Alteraciones Gastrointestinales (Gastritis, Inflamación de Colon) \_\_\_  
Dolor de cabeza recurrente \_\_\_ Dolores Musculares \_\_\_ Ninguno \_\_\_
11. Considera que la remuneración salarial acorde a su trabajo es:  
Mala \_\_\_ Regular \_\_\_ Buena \_\_\_ Muy buena \_\_\_
12. Siente que el reconocimiento de su trabajo por parte de su superior es:  
Malo \_\_\_ Regular \_\_\_ Bueno \_\_\_ Muy bueno \_\_\_
13. \* Si presta servicio de atención al cliente ¿Cuántas veces es solicitado en promedio, su servicio de atención por día? :  
< 5 veces \_\_\_ 6-10 veces \_\_\_ >10 veces \_\_\_
14. Cual factor considera es la principal causa de estrés en su trabajo:  
\_\_\_ Carga Laboral \_\_\_ Monotonía en el trabajo \_\_\_ Clima Laboral  
\_\_\_ Incertidumbre \_\_\_ Falta de capacitación \_\_\_ Nivel de responsabilidad  
\_\_\_ Falta de reconocimiento por el trabajo realizado \_\_\_ Condiciones ambientales en el trabajo

GRACIAS!

La presente encuesta busca identificar frecuencia y factores asociados al estrés crónico laboral, por lo tanto es importante total honestidad en las respuestas, tenga en cuenta que es **ANÓNIMA**. Según estos resultados podemos plantear con más seguridad planes de acción y mejora.

**ENCUESTA SALUD Y STRESS LABORAL (MODIFICADA B)**

1. Género: Femenino  Masculino
2. Edad: 18- 28años  29-39años  40-50años  >51años
3. Estado Civil: Soltero  Casado  Unión libre  Divorciado  Viudo
4. Nivel Escolaridad: Universitario  Especialización  Maestría  Doctorado
5. Tiempo en su trabajo en años: 1 - 5años  6 - 10años  >10años
6. Cargo :  
 Gerencial  Profesional   
 Coordinación  Otro
7. Horas laboradas en el día: Menor o igual a 8 horas  Mayor a 9 horas
8. Horas dedicadas a actividades de entretenimiento en la semana:  
 <6 horas  7 - 10 horas  >10 horas
9. En los últimos DOS meses cuál de los siguientes síntomas ha presentado con mayor frecuencia:  
 Insomnio  Alteraciones Gastrointestinales (Gastritis, Inflamación de Colon)   
 Dolor de cabeza recurrente  Dolores Musculares  Ninguno
10. Considera que su remuneración salarial acorde a su trabajo es:  
 Mala  Regular  Buena  Muy buena
11. Siente que el reconocimiento de su trabajo por parte de su superior es:  
 Malo  Regular  Bueno  Muy bueno
12. Si tiene personas a cargo, por favor indique la cantidad  
 < 15  16 - 25  >25
15. Cual factor considera es la principal causa de estrés en su trabajo:  
 Carga Laboral  Monotonía en el trabajo  Clima Laboral  
 Incertidumbre  Falta de capacitación  Nivel de responsabilidad  
 Falta de reconocimiento por el trabajo realizado  Condiciones ambientales en el trabajo

GRACIAS!

## B INSTRUMENTO MASLACH

A cada una de estas situaciones o pensamientos indique con qué frecuencia se presenta, marcando con una X en la casilla correspondiente:

	PREGUNTAS/A	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento defraudado(a) de mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotado(a).							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado(a).							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas o compañeros a quienes tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a personas/compañeros de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que me enfrento bien a los problemas que pueden presentar las personas o compañeros a quienes debo atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente.							
11	Con que frecuencia siento que este trabajo me esté volviendo agresivo(a) emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo							
14	Con que frecuencia siento que permanezca demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas o compañeros a quienes tengo que atender.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento animado después de haber trabajado con las personas que tengo que atender.							
19	Creo que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en el trabajo.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Siento que las personas que debo atender me culpan de sus problemas.							