

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN -RAI-

INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA DENTAL, IPS DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ *

*GARCIA, Laura; HERRERA, Maritza; MORENO José; YEPES, Diana Milena ***

PALABRAS CLAVE

Agotamiento emocional; Despersonalización; Realización personal; Síndrome de Burnout.

DESCRIPCIÓN

Determinar la incidencia del síndrome de Burnout en el personal de la empresa Dental, y como este influye en la salud individual y/o colectiva del personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá. Se seleccionó una muestra de 35 personas, la población de estudio de la presente investigación está conformado por trabajadores de la empresa "DENTAL"; luego de realizar una descripción de variables socio demográficas se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory que consta de 22 ítems, en los cuales se pudo diferenciar y medir los tres factores o dimensiones que conforman el Síndrome de Burnout. Este cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome de Burnout. Las respuestas a las preguntas miden tres dimensiones diferentes: Cansancio o Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

FUENTES

Se consultaron un total de 31 referencias bibliográficas que hacen referencia a los siguientes temas: acoso laboral en Colombia, estrategias para mejorar el síndrome de burnout, salud laboral, dirección de personal, enfermedades laborales, condiciones de salud en el trabajo, psicología en el trabajo.

CONTENIDO

En esta investigación centraremos el objetivo de estudio a las demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos, Estresores de nivel grupal (interpersonales): en cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso; síndrome de Burnout.

La definición del "burnout" más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar, desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo. El rasgo fundamental del "burnout" es el cansancio emocional o lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Para protegerse de tal sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los otros desarrollando así una actitud impersonal hacia los "clientes" y los miembros del equipo, mostrándose cínico, distanciado, utilizando etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o bien tratará de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y descenso de su compromiso laboral.

En la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuye a la competitividad de las organizaciones, puesto que

las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y la identificación del personal son algunos activos requeridos para enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional, es por esto que es de vital importancia abordar como primera instancia el fenómeno del burnout con el fin de tomar medidas preventivas para los colaboradores.

Según Martínez Selva ante los primeros signos de estrés se analizan los agentes que lo desencadenan y mantienen. Un primer paso es saber en qué situación se encuentra uno, cuál es el origen o la fuente (exceso de trabajo, incapacidad de terminarlo a tiempo, un jefe muy exigente, un acosador, rotación permanente de personal). Debe distinguirse entre el estrés y otras circunstancias, como la fatiga o los conflictos personales. Un segundo paso es enfocar el problema o la situación adecuadamente, un problema bien planteado lleva en sí mismo los principales elementos de su resolución. Para el autor no existe ninguna forma mágica de cambiar de la noche a la mañana y de solucionar los problemas personales y de trabajo rápidamente, la perseverancia y la constancia son esenciales. Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral que puede desencadenar en síndrome de Burnout, las soluciones empiezan por uno mismo y podemos agruparlas en tres esferas: el trabajo, la vida personal, las creencias y actitudes que tenemos.

Por mucho tiempo se habló de riesgo desde el aspecto mecánico, ergonómico, químico, biológico, etc., pero la parte emocional del ser humano se tenía un poco relegado, pero en el 2007 en la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y seguridad en el trabajo, se evidenció que el riesgo psicosocial tenía altas incidencias en el desmejoramiento de la salud de los trabajadores, superando incluso a factores como el ergonómico, aspectos como la monotonía y la falta de claridad en las definiciones de las funciones afectaban de manera directa la salud y el bienestar de los trabajadores.

METODOLOGÍA

La investigación es diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo, para lo cual se

indagaron y evaluaron, datos e informaciones sobre la incidencia que pueda tener el síndrome de Burnout sobre el personal de Dental, con el propósito de determinar si tienen algún efecto en la salud, individual y colectiva de los funcionarios de la empresa.

Para poder el objetivo principal planteado “Identificar y determinar si existe afectación del síndrome de Burnout en el personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá, y cómo esta influye en la salud individual o colectiva”. Se plantearon las hipótesis y para determinar si se cumplen o no, se utilizará un diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo, recurriendo a la encuesta como técnica de recolección de datos, para lograrlo se aplicará una encuesta a través del instrumento: de Maslach Burnout Inventory (1986).

Es quizás el instrumento más utilizado en todo el mundo, para medir el estrés, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. Lo que nos permite comprender que pasa la prueba de validez y confiabilidad.

El cuestionario Maslach se realiza de 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal, el cual fue aplicado a una muestra de 35 personas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos determinar lo siguiente:

Según perfil sociodemográfico, la población de la empresa DENTAL está definida principalmente así: predomina el personal de sexo masculino, la mayoría de las personas están entre 20 y 30 años, estado civil predominante soltero, zona de residencia predominante urbana, la mayoría egresados de la universidad pública, la mayoría no tienen hijos.

Incidencia del Síndrome de Burnout

Las dimensiones para el agotamiento emocional es alto, 21 personas que representan el 60% de los encuestados.

Las dimensiones para la despersonalización es alto, 20 personas que representan el 57.15% de los encuestados.

En cuanto a la realización personal, 19 personas que representan el 54,28% de los encuestados, consideran tener una baja realización personal.

Siendo que tanto el agotamiento emocional, como la despersonalización los resultados de la encuesta son altos, mientras que en realización personal el porcentaje es bajo, la empresa debe intervenir, para mitigar las consecuencias del síndrome del Burnout, el cual está presente en un alto porcentaje de los trabajadores de la empresa..

La empresa DENTAL tiene una gran responsabilidad en cuanto a la prevención y afrontamiento de este tipo de enfermedades profesionales generadas por el estrés en el trabajo, sobre todo tomando en cuenta que los empleados constituyen el capital más importante con el que cuentan, razón por la cual proponemos manejar el siguiente plan de mejora frente a los hallazgos:

3. Evaluar continuamente posible riesgo ante el estrés, ya que de nuevo puede ser representativo.

1. Equilibrar funciones y responsabilidades, de ser posible alivianar cargas.

2. Dar todo lo necesario como herramientas y materiales para el buen desempeño de las funciones.

4. Implementar programas de salud integral para el bienestar físico y mental de los trabajadores.

5. Flexibilizar turnos y horarios de trabajo.

6. Implementar programas de ayuda psicológica.

ANEXOS

La investigación incluye 4 anexos: el primero, formato de datos sociodemográficos; el segundo, formato de consentimiento informado; el tercero, carta de solicitud de permiso para aplicar la encuesta; y el cuarto cuestionario para medir síndrome de Burnout.

**INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA
EMPRESA DENTAL, IPS DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LA
CIUDAD DE BOGOTÁ**

**GARCÍA GONZÁLEZ LAURA, HERRERA SUÁREZ MARITZA,
MORENO JOSÉ, YEPES DIANA MILENA,
AUTORES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, D.C., 13 DICIEMBRE DE 2018**

**INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA
EMPRESA DENTAL, IPS DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LA
CIUDAD DE BOGOTÁ**

**SOFÍA LIZARAZO DE LA OSSA
DIRECTORA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
GARCÍA GONZÁLEZ LAURA, HERRERA SUÁREZ MARITZA,
MORENO JOSÉ, YEPES DIANA MILENA,
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ, D.C., 13 DICIEMBRE DE 2018**

Tabla de contenido

	Página
Introducción.....	4
Síntesis del problema.....	6
Planteamiento del problema.....	7
Descripción del problema.....	7
Formulación del problema.....	11
Sistematización del problema.....	11
Problemática del tema propuesto.....	12
Justificación.....	14
Objetivos.....	17
General.....	17
Específicos.....	17
Marco de referencia.....	18
Marco teórico.....	21
Marco conceptual.....	23
Marco de antecedentes.....	25
Antecedentes del acoso laboral en Colombia.....	28
Hipótesis.....	29
Hipótesis principal.....	29
Hipótesis correlacional.....	29
Metodología de la investigación.....	29

Población y muestra.....	30
Variables.....	31
Técnica e instrumentación.....	32
Método.....	37
Criterios.....	37
Criterios de inclusión.....	37
Criterios de exclusión.....	37
Resultados.....	38
Discusión.....	49
Intervención y Acciones de Mejora.....	53
Planteamiento de ayudas.....	56
Referencias.....	57
Anexos.....	62

Lista de tabla y figuras

	Página
Figura1 Marco conceptual.....	24
Tabla1 Características sociodemográficas.....	38
Tabla 2 Dimensiones del síndrome de Burnout.....	40
Tabla 3 incidencia del síndrome de Burnout con respecto al género.....	43
Tabla 4 Incidencia del síndrome de Burnout con respecto a la edad.....	46
Tabla 5 Incidencia del síndrome de Burnout con respecto a la profesión.....	48

INTRODUCCIÓN

El dinamismo en el que vivimos en un mundo altamente competitivo y exigente, han generado muchas oportunidades, laborales, tecnológicas, académicas y un sinnúmero más de opciones, lo que ha redundado sin dudas en la posibilidad de tener al alcance productos de mejor calidad, que terminarían redundando en incremento en la calidad de vida, a la par de esas bondades que ha significado , la velocidad con que vivimos, también se han suscitado, nuevas demandas y desafíos, para las personas, que si no se manejan de forma adecuada, podrían migrar a niveles altos de estrés y este en su máxima expresión, dar origen al Síndrome de Burnout o desgaste profesional.

Por lo tanto vale la pena en medio de la velocidad en la que la humanidad se ha metido, detenerse , para repensar cuales son los costos, que la sociedad está dispuesta a asumir, por tal motivo en el transcurso del desarrollo de este proyecto, se realizará un análisis sobre la incidencia del síndrome de Burnout en el de personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá, y la manera en que este afecta directamente en el desarrollo personal desde todos los escenario: Personal, social, laboral, etc. , ya que estas explican la urgencia de entender y afrontar, lo que sucede en las organizaciones, teniendo presente el significado de la palabra salud.

La salud mental en el trabajo es tan o más importante que la salud física o del cuerpo, el equilibrio entre las dos es muy importante, este proyecto se centrara en temas como la realización personal, la despersonalización (indiferencia) actitud distante frente a

los problemas en el trabajo, ansiedad relacionada con el trabajo, el estrés y el agotamiento y hasta el caso extremo de llegar a la muerte por exceso de trabajo.

Se espera que la información consignada en este proyecto pueda servir como referencia a organizaciones donde pueda estar en deterioro la salud mental de sus trabajadores, ya sea por su estilo de mando, jerarquía, cultura o simplemente por desconocimiento frente al tema, aquí el lector encontrará la problemática de la salud mental relacionada con situaciones laborales y cómo afrontarla.

SÍNTESIS DEL PROBLEMA

El termino Burnout de origen anglosajón cuya traducción al español indica estar quemado, y que es muy común utilizarlo en medio de los deportistas y políticos para designar a aquella persona que no ha logrado conseguir sus objetivos propuestos, en el caso colombiano es muy común decir que un político determinado se quemó en la campaña lo que podría decirse que ha fracasado en su intento en lograr un puesto de representación.

En el ámbito laboral según Álvarez & Fernández (1991) el término se utiliza por primera vez por Freudenberg (1974) para hacer referencia a los problemas laborales que experimentaban los servicios sociales en Estados Unidos., pero fue según los autores anteriormente citados fue en un congreso anual de la APA en 1977 la señora Maslach, utiliza el termino Burnout, para ilustrar la situación que estaban experimentando los trabajadores de los servicios humanos de Estados Unidos, terminaban quemándose, luego de años y meses de luchas infructuosas por tener mejores niveles económicos y sociales. (Álvarez & Fernández, 1991)

Basado en lo anterior se puede decir que el Síndrome de Burnout, hace referencia a esa situación de frustración laboral, donde las personas no logran materializar sus proyectos luego de grandes esfuerzos.

Planteamiento del Problema

Vivimos en una sociedad súper veloz, la era de las comidas rápidas, los medios de transportes, supersónicos, las grandes avances en las tecnológicas y las telecomunicaciones, donde el tiempo es considerado un valor muy preciado que debe aprovecharse al máximo, donde el éxito se mide por la cantidad de cosas que se pueda obtener en el menor tiempo posible, el mundo laboral, requiere cada día profesionales, con mayores competencias, especializaciones, concretas para enfrentar situaciones complejas, generando una mayor carga laboral y demandas que no todas las personas pueden afrontar de manera adecuada, lo que puede llevar a algunos a experimentar niveles superlativos de estrés y estos a su vez, propiciando el Síndrome de Burnout, un flagelo que está afectando de manera considerable a la sociedad, mundial de la que no se escapan los trabajadores de una Empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá

Descripción del Problema

El enfoque de este proyecto de investigación tiene como base identificar la incidencia del síndrome de Burnout sobre el personal en una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá.

La salud mental es una responsabilidad tanto personal, como de la sociedad, son muchas las estrategias que se deben utilizar para garantizarla, en ese sentido, el gobierno nacional ha venido legislando desde hace ya varios años, como el caso de la promulgación de la resolución 2358 de 1988, la cual acaba de ser derogada por la resolución 4886 de 2018, en la cual además de afianzar los criterios de salud mental y las responsabilidades que tiene el estado, y la sociedad en garantizarla, exige a todos los entes

, la implementación de estrategias en el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo , tendientes al cumplimiento de estos objetivos, también promulgo la resolución 2646 de 2008, enfocada en el riesgo psicosocial, como un componente fundamental del SG-SST que toda entidad debe desarrollar, y uno de los flagelos que atenta contra la salud mental es el llamado “estrés”, muy asociado al ámbito laboral, y un estrés, mal manejado y que llegue a niveles extremos, da origen al Burnot; es importante considerar que existen situaciones laborales que efectivamente generan estrés y que dependiendo de los síntomas de este puede ser negativo o positivo, además es necesario echar un vistazo a lo que Gómez (2006), denomina “las nuevas realidades y condiciones de trabajo: (la globalización e interdependencia entre las empresas, la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo, la innovación tecnológica, el proceso de outsourcing (tercerización),” (Gómez, 2006, p.1), todo esto ha representado para la humanidad, el nacimiento de nuevos paradigmas, con cambios como es las reorganizaciones de muchas compañías, el espacio grabado por las mujeres en el mundo laboral, no obstante se debe seguir analizando muy seriamente, la interacción entre el trabajo y el bienestar de los trabajadores, donde la observancia sobre el riesgo psicosocial por es fundamental. Es menester garantizar que cada persona pueda desarrollar su profesión, sin mayores temores de accidentes o enfermedades derivados de su trabajo.

¿Cuál es la razón para prestar atención a los problemas de salud mental en una empresa odontológica?

Son muchas las razones que han de llevar a las empresas a prestar atención en este sentido, primeramente, es un tema que afecta directamente al recurso humano, y la manera

como sea atendido afectara, negativa o positivamente, el servicio ofrecido al público, y la odontología es un profesión de contacto directo con las personas.

Los organismos de control, profesionales de seguridad y salud ocupacional deben propender del desarrollo psicosocial una prioridad, de manera que se tomen medidas específicas, que eviten el abandono de los puestos de trabajo, originados en la deficiencia de salud mental, lo que podría interpretarse como una incapacidad para garantizar el bienestar al principal recurso de la organización; el humano, en Colombia existe regulaciones desde hace ya varios años, con la entrada en vigencia de resoluciones sobre la seguridad y salud laboral y la empresa odontológica está inmersa en un marco legal.

En este sentido según Hurrell & Kampier (s.f) “En un estudio comparativo de normativas, en sólo cinco países europeos reconocen que los problemas de salud mental en el trabajo son temas importantes para la salud y la seguridad.

En las profesiones con elevados ritmos de trabajo y/o baja discreción respecto al uso de las destrezas, el riesgo de trastorno mental es máximo.” Hurrell & Kampier (s.f), Un ejemplo de esto son las secretarias, camareros, obreros de la construcción, etc. Los que parecen especialmente proclives a abandonar por motivos de salud mental pertenecen al sector servicios, como el personal sanitario y los maestros, así como los empleados de la limpieza, amas de casa y trabajadores del transporte, etc.

Volviendo al ámbito local, en la empresa de servicios odontológicos las encuestas de retiro de personal indican que los factores de riesgo psicosocial son aquellos que motivan más abandonos.

Los siguientes son algunos factores que afectan la salud mental en la empresa de servicios odontológicos según las encuestas de retiro de personal:

1. El estrés y el agotamiento, y sus implicaciones en el entorno laboral:

En la medida que el cuerpo se satura debido a las largas jornadas laborales, su cuerpo tiende a experimentar el agotamiento, un estrés caracterizado por una sensación de deterioro y cansancio progresivo que podría llevarle a sentir una pérdida completa de energía., lo cual puede redundar en quebrantos de salud.

2. Psicosis relacionadas con el trabajo:

Psicosis es un término que algunos utilizan para identificar una alteración mental paralizante al individuo como si hubiese perdido sus capacidades físicas y cognitivas.

3. Bullying o acoso laboral:

La situación quizá más común de acoso o bullying laboral, es la que se presenta en una empresa donde una persona con poder ejercer su cargo de manera ofensiva con el fin de afectar a un subordinado, no en ámbito netamente laboral de exigencia sino de la manera que se configura el acoso, la persecución y cometiendo acciones repetitivas en contra con un trabajador, aunque es conocido como el caso de bullying más común y por lo tanto debería ser el más manejado, es el caso más difícil y conflictivo pues quienes se involucran en este tipo de conflicto por lo general manejan intereses y hacen parte de niveles jerárquicos altos, donde por las mismas estructuras es difícil acusar y por lo general un empleado en este tipo de situación por miedo y necesidad prefiere callar y no denunciar.

4. Karoshi: muerte por exceso de trabajo:

Karoshi es un término de la cultura de Japón y tiene como connotación la muerte por exceso de trabajo. Este fenómeno inicialmente se origina en la cultura japonesa, pero en

la actualidad es de reconocimiento mundial. Según la revista *Forbes* (2017), el término *karoshi* ha tenido varias connotaciones, hasta llegar a tener implicaciones medicas social el cual abarca los fallecimientos o incapacidades laborales de origen cardiovascular (como accidente cerebrovascular, infarto de miocardio o insuficiencia cardíaca aguda) que pueden producirse cuando el trabajador con una enfermedad arteriosclerótica hipertensiva se ve sometido a una fuerte sobrecarga de trabajo, llevando al gobierno japonés a establecer medidas que permitan que los trabajadores puedan descansar y de paso bajar los altos índices de enfermedades relacionadas con el estrés laboral, que estaban afectando negativamente a esa sociedad.

Formulación del problema

¿Cuál es nivel de incidencia que tiene el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá?

Sistematización del problema

¿Es el síndrome de Burnout un factor de riesgo psicosocial que incide en el agotamiento emocional del personal en la empresa de servicios odontológicos?

¿De qué manera el Síndrome de Burnout afecta la realización personal de los trabajadores de la empresa de servicios odontológicos?

¿El Síndrome de Burnout, incide para que los trabajadores de la empresa odontológica, experimenten desinterés profesional?

Problemática del tema propuesto

Identificar la incidencia económica, desde las esferas de la empresa, tanto nacional como Internacional concernientes a la salud y la seguridad laboral debido a que los índices generan mucha preocupación. En este sentido según Gómez (2006), “la Organización Internacional del Trabajo –OIT (2005) calcula que las perdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y reconversión profesional y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el 4 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial (1.251.353 millones de dólares estadounidenses)” (Gómez, 2006).

Cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por culpa de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales (Organización Internacional del Trabajo, 2003, citado en Gómez, 2006).

Las cifras mencionadas son un llamado de atención sobre el hecho de que a pesar de las diferentes políticas y medidas de seguridad social y salud que se han formulado e implementado a nivel mundial, no se ha podido garantizar el establecimiento de contextos saludables de trabajo. Sin embargo, es importante anotar que las organizaciones se preocupan constantemente –aunque es una tarea compleja– por garantizar el bienestar social y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Según Gómez, 2006 “En los últimos veinte años, se han operado una serie de cambios en el contexto del trabajo, y no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, con demandas de

disponibilidad y actualización permanentes, más allá de las capacidades y la formación específicas (Bauman, 2000; Sennett, 2002, citados en Gómez, 2006, p.2).

Todo lo anterior es fundamental porque se está tratando de garantizarle al trabajador y su familia, un bienestar integral, no solamente pensando en la salud física sino también la mental en ese sentido (Artazcoz 2002, citado en Gómez, 2006) señala que aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los dos cambios más relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios irregulares con horas de trabajo impredecibles, entre otros). Este aumento de las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo. (Gómez, 2006, p.2)

Como se ha expuesto, son muchas las circunstancias que pudieran afectar la salud de los trabajadores, los cambios repentinos, las jornadas extensas, pero también el acoso laboral generan ambientes propicios para accidentes y enfermedades, por lo tanto cualquier profesional que forme parte del departamento de recursos humanos debe propender por generar las condiciones adecuadas para que cada trabajador pueda desarrollar sus labores, con el máximo de garantías, humanas

JUSTIFICACION

El estrés laboral, paulatinamente se ha venido convirtiendo en el desencadenante más importante de las enfermedades que padece la población mundial; una de las más graves y de mayor consecuencia es el síndrome de Burnout, se estresa el niño por la tareas de la escuela, se estresa el adolescente al no encontrar eco en sus demandas por un cambio de sistemas, se estresa el joven a ver frustradas sus ansias de mayor libertad, se estresa el adulto por las largas jornadas laborales, con el ánimo de cubrir los gastos del sostenimiento familiar, se estresa el adulto mayor al no encontrar con quien recordar el ayer en medio de una sociedad agitada, las circunstancias son complejas, pero es imperioso intervenir con programas de bienestar institucional de manera que el estrés, no escale al Burnout, con sus nefastas consecuencias.

Las organizaciones se mueven en medio de las presiones del que hacer industrial y de una u otra forma ese estrés termina transfiriéndose al trabajador, quien es el responsable que el pedido llegue a tiempo y en las condiciones establecidas, entender todo lo que pone presión en la vida de cada uno de los trabajadores de la empresa Dental, es fundamental para comprender la manera de cómo esto afecta la calidad de vida de cada uno de ellos.

El estrés en el trabajo uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador del nuevo siglo: el Burnout, una experiencia se considera como estresante cuando se percibe cognoscitivamente como retadora, desafiante, amenazante, dañina o desagradable para la persona, la manera como se aborde esta realidad, podría desencadenar en el agotamiento profesional o Burnout, con sus implicaciones de desinterés por la profesión, intenso agotamiento emocional y

carentes expectativas de realización personal, los cuales generan insumos para desenlaces fatales como pudieren ser accidentes cardiovasculares, suicidios y un sinnúmero de consecuencias más. Las personas se diferencian por sus reacciones al estrés, dependiendo del significado psicológico que tenga el evento para ellos. El grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de la situación. Un ejemplo, son las situaciones de logro en las cuales el estrés puede depender de las consecuencias del éxito o fracaso. El estrés se puede entender en términos de cuán importante es el estresor para la persona y hasta donde el evento puede controlarse, es decir, qué habilidad tiene la persona para responder al estrés. Es importante entender esto, porque las estrategias para enfrentar el Burdout, debe ser desde lo preventivo y para ello se debe atacar, los agentes estresores de manera de garantizar bienestar psicológico a los individuos y su entorno.

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida, razón por la cual autores como Dolan, García & Díez (2005), incorporan algunos factores emocionales, conductuales y cognitivos que pueden actuar como “amortiguadores” del estrés de una persona: autoestima, autonomía, percepción de autoeficacia, Apoyo social: emocional, material o físico, humildad y humor, como parte de una buena autoestima.

El Burnout genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores. Se asocia con un incremento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales. Propicia más conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de errores, incide en la toma de decisiones, en el bajo rendimiento

ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos, todo ello originado por un mal manejo del estrés laboral.

En esta investigación busca entender las demandas laborales de la empresa Dental y sus efectos que estas tienen sobre la incidencia del Burnout en el personal, para comprenderlo se aplica lo que escribe Duran, (s.f) “ las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos, Estresores de nivel grupal (interpersonales): en cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa. (Duran, s.f, p.7)

El hecho de conocer cuáles son los costos en la salud de los trabajadores las demandas laborales que en ultimas se convierten en detonadores del Burnout del personal es clave, ya que es allí donde se pueden implementar estrategias que permitan establecer acciones de mejora, es en ese sentido que “la Organización Mundial de Salud 2005”, citado en (Duran, (s.f)), considera que:

El estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los

trabajadores. (Duran, s.f, p.9)

Tomando como base lo expuesto en el párrafo anterior, siendo que Colombia es un país con una economía en vía de desarrollo, es necesario desarrollar planes de acción que permitan mitigar, tanto al estrés como las consecuencias que este causa, especialmente el Síndrome de Burnout, de manera que se pueda contribuir en la sanidad de la economía, pero especialmente, el bienestar físico y psicológico de cada uno de los empleados de las empresas.

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Identificar y determinar si existe afectación del síndrome de Burnout en el personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de afectación del síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá.
- Identificar el grado de influencia del síndrome en la salud colectiva e individual de los trabajadores de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá.
- Aplicar un test que permita identificar el nivel de afectación del síndrome en los trabajadores de la empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá.
- Identificar cual variable tiene mayor incidencia en la afectación del Síndrome el personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá.

MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Según Gallego & Ríos, 1991, “El síndrome de desgaste profesional hace referencia a una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas.” (Gallego & Ríos, 1991, p.1)

Este ha sido un flagelo que afecta a trabajadores en diferentes latitudes, en el siguiente apartado se busca generar un marco referencial a la temática, lo primero que se hace necesario es entender algunas definiciones del término, las cuales son muchas, pero Según (Sánchez, Sierra & Víctor (2014)

La definición del "burnout" más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar, desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo. El rasgo fundamental del "burnout" es el cansancio emocional o lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Para protegerse de tal sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los otros desarrollando así una actitud impersonal hacia los "clientes" y los miembros del equipo, mostrándose cínico, distanciado, utilizando etiquetas despectivas para aludir a los usuarios o bien tratará de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y descenso de su compromiso laboral. (Sánchez, Sierra & Víctor 2014, p.2)

Además de lo expuesto en el párrafo anterior, otro rasgo clave es el sentimiento de inadecuación que experimenta el afectado al comprobar que no puede cumplir con cada una de las demandas que se le imponen, esta sensación es un proceso que puede variar de intensidad, pero de manera continua como se explica a continuación: a. stress laboral, b. exceso o sobre esfuerzo, c. enfrentamiento defensivo.

Se agruparán los síntomas asociados al síndrome en 4 etapas:

-Psicomáticos: Fatiga crónica, dolores de cabeza frecuente, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, dolores musculares (espalda y cuello) y en las mujeres, pérdida de ciclos menstruales.

-Conductuales: Absentismo laboral, abuso de drogas, aumento de la conducta violenta, comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

-Emocionales: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, ideas suicidas.

- Defensivos: Negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos. (Sánchez, Sierra & Víctor 2014, p.5)

Encontramos entonces una serie de modelos teóricos que intentan dar una explicación y hacer un análisis exhaustivo respecto a las causas del fenómeno, a continuación, serán nombradas las teorías y las ideas que mantienen:

“Teoría Ecológica: La interrelación entre los distintos ambientes en los que participa el sujeto directa o indirectamente, puede hacer que se produzcan "desajustes ecológicos", esto es, cuando las distintas normas y exigencias entran en conflicto.

Teoría Cognitiva: No es tanto la situación, como la percepción de la misma por el sujeto. El que resulte estresante depende de sus esquemas mentales.” (Sánchez, Sierra & Víctor 2014, p.8)

Teoría Social y de las Organizaciones: Son las variables del contexto laboral las que van a determinar las experiencias negativas- del sujeto.

Por otra parte encontramos el principio del positivismo impulsado principalmente por Augusto Comte, el cual cambia la concepción de la ciencia y la forma de construirla, desde allí entonces se elige al paradigma empírico analítico desde el cual podemos dar luz al fenómeno del burnout, este paradigma tiene el propósito de buscar la explicación de los fenómenos y encontrar regularidades entre los mismos, es por ello que se basan en la observación directa, la comprobación y las experiencias, (Abril, Angarita y Benavides, 2015)

Es importante basar el conocimiento del Síndrome de Burnout, en el análisis de hechos reales los cuales se deben describir de la manera más objetiva y neutra posible, con el fin de obtener una visión más completa de los mismos. Desde el positivismo, el síndrome de burnout debe estudiarse y entenderse a partir de factores que pueden llegar a producirlo, comprendiendo que no solo es el ambiente laboral el que afecta de alguna manera a los trabajadores, sino otros aspectos propios de su desarrollo, como son: su vida personal, social y familiar. Una vez que se puedan conocer a profundidad los aspectos mencionados, por medio de métodos que permitan realizar observaciones detalladas y mediciones verídicas, se logrará comprender aún más dicho síndrome; lo que podrá favorecer futuras intervenciones no solo para quienes lo experimentan, y a quienes están en el entorno, se debe recordar que el capital humanos es uno de los recursos más

importantes de una organización, por lo tanto maximizar sus potencialidades es clave de un buen líder para preparar su equipo que le permita enfrentar las demandas de un entorno turbulento y alcanzar la misión organizacional, es por esto que es de vital importancia abordar como primera instancia el fenómeno del burnout con el fin de tomar medidas preventivas para los colaboradores.

Marco Teórico

Como se ha expuesto anteriormente, el Burnout es un síndrome que ha venido afectando a más profesionales, especialmente aquellos que tienen contacto directo con cantidades significativas de personas, es el caso de los trabajadores de la Empresa Dental.

Son muchos las teorías que existen sobre el fenómeno, por ejemplo según (Freudenberger, 1974, citado en Restrepo, Colorado & Cabrera, 2005) “el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se presenta en algunas actividades ocupacionales y profesionales en las que fundamentalmente se brinda atención o asistencia a personas, como ocurre en medicina, psicología, trabajo social, enfermería y educación.” (Restrepo, Colorado & Cabrera, 2005).

Es fundamental entender que el Burnout, aparece como una respuesta a unas situaciones que alteran el estado emocional de los individuos de manera que se puedan implementar estrategias enfocadas en el desarrollo de salud mental.

Por otro lado se considera el “*burnout* es una consecuencia del estrés laboral crónico. En el caso del área médica, las manifestaciones de este síndrome pueden afectar no sólo el bienestar de los médicos sino también la calidad del cuidado brindado al paciente” (Visser, Smets, Oort & de Haes, 2003).

Basado a los conceptos anteriores, podría decirse que el burnout es la manera como responde una persona frente a las demandas de su trabajo, lo cual se refleja en afectaciones físicas, generando enfermedades de toda índole, y también afectaciones psicológicas, como es el caso del estrés, ansiedad, depresiones, entre otras, generando con ello afectaciones a nivel personal, debido a las molestias que esto causa en la estima del quien lo sufre, a nivel familiar, pudiese causar afectaciones relacional y a nivel empresarial, un trabajador que constantemente, requiere ir al médico, generando traumatismo por el ausentismo, máxime en una pequeña empresa, con es el caso de Dental

Al analizar los factores. Al comprender que en los últimos tiempos los investigadores, han puesto mayor énfasis en el desarrollo integral de los trabajadores como un valor agregado que les permita lograr sus objetivos comerciales, para lo cual debe darle estabilidad al recurso humano, evitando al máximo los factores que alteran el estado emocional de los colaboradores de la empresa.

Según algunos investigadores:

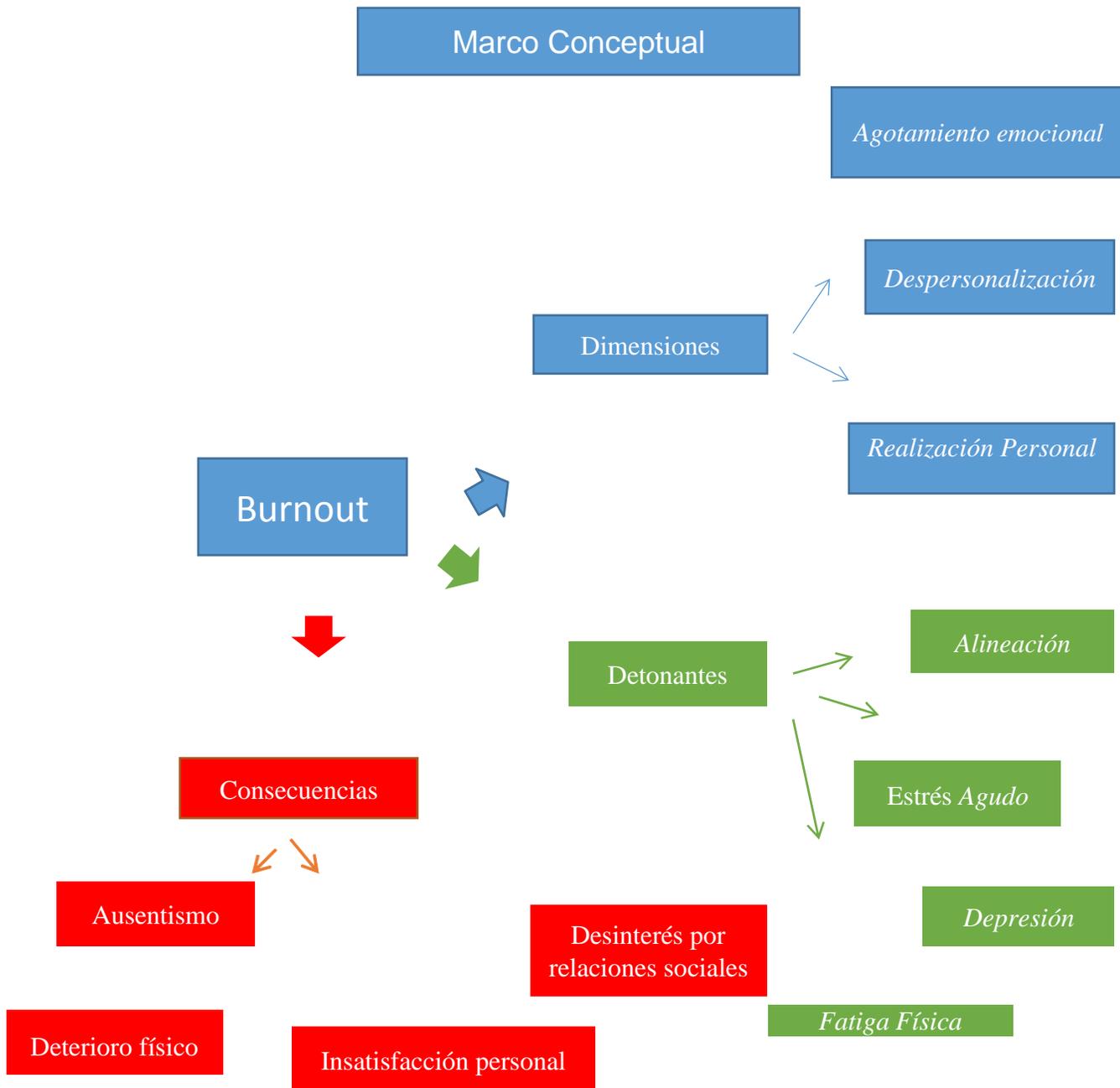
Los primeros signos de estrés se analizan los agentes que lo desencadenan y mantienen. Un primer paso es saber en qué situación se encuentra uno, cuál es el origen o la fuente (exceso de trabajo, incapacidad de terminarlo a tiempo, un jefe muy exigente, un acosador, rotación permanente de personal). Debe distinguirse entre el estrés y otras circunstancias, como la fatiga o los conflictos personales. Un segundo paso es enfocar el problema o la situación adecuadamente, un problema bien planteado lleva en sí mismo los principales elementos de su resolución. Para el autor no existe ninguna forma mágica de cambiar de la noche a la mañana y de solucionar los problemas personales y de trabajo

rápidamente, la perseverancia y la constancia son esenciales. Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral por rotación permanente de personal empiezan por uno mismo y podemos agruparlas en tres esferas: el trabajo, la vida personal, las creencias y actitudes que tenemos. (Coduti, Gattás, Sarmiento & Andrea, 2013)

Marco Conceptual

El Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional, con ocurrencia especialmente en profesionales que en su práctica desarrollan una estrecha relación de ayuda con otras personas, entre los que se destacan profesiones como la medicina, enfermería, pedagogía, odontología, psicología, etc. La manera como cada persona interpreta y asume las situaciones críticas, es clave para desarrollo o no del síndrome.

Figura 1: Marco conceptual



Marco de antecedentes

El prestar atención a la salud laboral, es una preocupación de varios organismos internacionales desde hace ya bastante tiempo, como es el caso de Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su primera reunión en 1950, y revisada en su duodécima reunión en 1995, concluyeron que la finalidad de la salud en el trabajo propende por la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social. (Jaramillo & Gómez, 2008).

Por mucho tiempo se habló de riesgo desde el aspecto mecánico, ergonómico, químico, biológico, etc., pero la parte emocional del ser humano se tenía un poco relegado, pero en el 2007 en la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y seguridad en el trabajo, se evidenció que el riesgo psicosocial tenía altas incidencias en el desmejoramiento de la salud de los trabajadores, superando incluso a factores como el ergonómico, aspectos como la monotonía y la falta de claridad en las definiciones de las funciones afectaban de manera directa la salud y el bienestar de los trabajadores (p.93.).

A raíz de situaciones como la descrita en el párrafo anterior, en el año 2008 el gobierno expide la resolución 2646, con el objetivo de abordar las problemáticas derivadas de los riesgos psicosociales, tal como se plantea en el encabezado introductorio de la resolución: “se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional”.(P.1)

El ministerio de la protección Social identifica a través de la segunda encuesta Nacional sobre condiciones de salud y seguridad en el trabajo, encontrando que entre los años 2009 y 2012, el 43% las enfermedades, tienen relación en la ansiedad y la depresión (Minprotección, 2013), algunas investigaciones realizadas en Colombia concernientes al estrés laboral encontramos la realizada por Restrepo, Colorado & Cabrera, (2006), titulada Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, la cual tenía como objetivo Principal: Explorar manifestaciones de desgaste emocional y físico o, síndrome de Burnout, en docentes oficiales de Medellín en el año 2005.(Restrepo, Colorado & Cabrera, 2006)

La población fue de 9 833 docentes oficiales de la ciudad de Medellín, tomando como muestra a 271 docentes al finalizar la investigación, concluyeron que el 23,4 % presentó manifestaciones de Burnout y un 23,4 % adicional tuvo riesgo de manifestarlo; en ambos subgrupos prevaleció el agotamiento emocional y la despersonalización. Según Freudenberger, (citado por Restrepo, Colorado & Cabrera, 2006) el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que se presenta en algunas actividades ocupacionales y profesionales en las que fundamentalmente se brinda atención o asistencia a personas, como ocurre en medicina, psicología, trabajo social, enfermería y educación.

Otra investigación realizada es la de Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013) , en una investigación descriptiva buscando exponer los principales problemas derivados del estrés laboral concluyendo que suelen darse los siguientes:

- ✓ Problemas de sueño.

- ✓ Actitud irritada o de angustia.

- ✓ Incapacidad para relajarse o concentrarse.
- ✓ Mayor riesgo de sufrir un accidente en el trabajo.
- ✓ Disminución del interés por el trabajo.
- ✓ Tendencia a sufrir adicciones (drogas, alcohol, tabaco).
- ✓ Empeoramiento del estado físico y sobrepeso.
- ✓ Mayor incidencia de enfermedades cardíacas, coronarias, diabetes o trastornos músculo-esqueléticos.
- ✓ Síndrome de burnout o de agotamiento.
- ✓ Depresión con cuadros de ansiedad, baja autoestima, irascibilidad. (Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid , 2013)

Esta temática no es necesariamente nueva, son muchos los países que desde hace ya un tiempo han venido trabajándola, como es el caso de Noruega y Suecia, quienes han aportado conocimiento a la sociedad al respecto.

El mobbing puede ser definido como: “Todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento moral de acoso psicológico”. (Motta, 2007), se considera a Suecia como el primer país de Europa, en establecer leyes para hacerle frente al acoso laboral, para garantizar esto en la década de los noventa, a través de su Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral, establece la normatividad que insta a los empresarios a desarrollar estrategias que le permitan prevenir todo tipo de acoso laboral, al interior de las empresas.

Antecedentes del acoso laboral en Colombia

La ley 1010 de 2006 reglamenta el acoso laboral, a continuación se presentan algunos de los principales aspectos reglamentados por la norma en mención: Objeto:

Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa. (Ley 1010, 2006)

Se debe tener claridad, con respecto a que ésta ley no es aplicable a las relaciones civiles y/o comerciales (Contratos de Prestación de Servicios), ni tampoco se podrá aplicar a la contratación administrativa. Definición (Art. 2): se entenderá el acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por su empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Se da importancia al termino persistente y demostrable (debe ser de carácter público).

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis principal

H1. El nivel de Incidencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa DENTAL es alto, especialmente en el área administrativa de la empresa.

Hipótesis correlacional

H2. Existe relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización y los niveles de realización personal en los trabajadores la empresa DENTAL.

Estas hipótesis, buscan dar respuesta a la pregunta de investigación y los objetivos planteados, se abordaron una serie de investigaciones que se han planteado con respecto a este tema a lo largo de los años y con los cambios tecnológicos y organizacionales de las empresas, que han visto este fenómeno como una respuesta a estos cambios generacionales.

METODOLOGÍA

Modalidad básica de investigación

Diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo

Según Hernández, Fernández & Baptista, 2014, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, basado en la definición anterior, la propuesta para el proyecto investigativo, busca

identificar los factores del Burnout que pudieran estar afectando a los trabajadores de la empresa.

Para lo cual se indagaron y evaluaron, datos e informaciones sobre las variables del Burnout, con el propósito de determinar la incidencia que este tiene el personal de la empresa.

Se buscó identificar y determinar si existe afectación del síndrome de Burnout en el personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá y cómo estos influyen en la salud individual o colectiva del personal de una empresa de servicios odontológicos de la ciudad de Bogotá”. Se plantearon las hipótesis y para determinar si se cumplen o no, se utilizó un diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo, recurriendo a la encuesta como técnica de recolección de datos, para lograrlo se aplicó una encuesta.

Población y muestra

Delimitación: la población de estudio de la presente investigación está conformado por trabajadores de la empresa “DENTAL”, quienes se ubican en la planta administrativa de la misma, a continuación, se detalla la información.

Población	Muestra	%
Trabajadores empresa Dental de las diferentes áreas	35	100%

Operacionalización de las variables

Aplicación de encuesta para determinar el nivel de desgaste profesional es decir síndrome de burnout

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems
Analizar aquellos aspectos en que la cantidad y su incremento o decremento constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado. Técnicas utilizadas: Cuestionario, la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta fisiológica • Respuesta psicológica • Agentes negativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas digestivos • Respiratorios • Circulatorios • Agotamiento emocional • Olores malos • Ruido • Polvo • Químicos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés? • ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo? • ¿Siente que trabajar bajo presión le ocasiona estrés? • ¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como: ruido, polvo, químicos, etc.?

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems
----------	-----------	-------------	-------

<p>Es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados.</p> <p>Cada vez que un empleado se va de la empresa, por retiro voluntario aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa lo que causaría niveles de estrés mayores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones o comportamientos • Actividad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo • Aburridas • Rutinarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción laboral • Encuestas de retiro donde se determine el motivo del retiro
--	---	--	--

Técnica e instrumentación

Para la recolección de información se aplicó las técnicas de observación, y una encuesta a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory. El desarrollo de la encuesta fue en el auditorio donde se realizan las actividades de formación y capacitación.

El cuestionario de Maslach, tiene 22 preguntas en las que se puede medir las tres variables que miden el, Síndrome de Burnout, partiendo la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome de Burnout, las tres variables son:

- a) Cansancio o Agotamiento emocional (AE): Consta de 9 preguntas. Valora las vivencias de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, la puntuación máxima es 54.
- b) Despersonalización (DP): Está formada por 5 preguntas. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es 30.
- c) Realización personal (RP): Se compone de 8 interrogantes, indaga sobre los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, la puntuación máxima es 40.

Las respuestas permiten exponer y valorar los sentimientos y pensamientos concernientes a la interacción en el trabajo.

Para diagnosticar a una persona con síndrome de Burnout, al aplicar el test, este debe tener un valor alto en el componente de AE y DP, mientras que el de RP debe ser bajo respecto a la distribución de frecuencias.

Se utiliza esta escala para el análisis de resultados:

Bajo: AE 0 – 18 DP 0 – 5 RP de 0 - 16

Medio: AE de 19 – 26 DP de 6 – 9 RP de 17 – 24

Alto: AE 27 – 54 DP 10 – 30 RP de 25 - 48

Las opciones de respuesta del test es la siguiente:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se suman las respuestas dadas a los interrogantes, cuya distribución es la siguiente:

Variables a evaluar	Preguntas por variable
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización	5-10-11-15-22
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21

Los resultados de cada variable (subescala):

El agotamiento emocional: valora las vivencias de estar cansado emocionalmente por las demandas del trabajo, puntuación máxima 54.

Despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es 30.

Realización personal: mide los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo, la puntuación máxima es 48, cuando una persona tiene puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

Para el procesamiento de la información, los datos proporcionados por los participantes se codificaron, tabularon, se les hizo análisis e interpretación, verificación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones

Antes de iniciar la recolección de datos se organizaron grupos de 10 personas hacer sensibilizaciones, con el propósito de contar el proceso y la finalidad para identificar condiciones causantes de estrés.

Los datos fueron recolectados en el auditorio, la duración de cada encuesta fue aproximadamente de 10 a 15 minutos, puesto que la participación fue voluntaria, antes de iniciada la encuesta se solicitó a las participantes que firmaran el consentimiento informado.

Preguntas Básicas	Información
1.- ¿Para qué?	Para comprobar los objetivos de la investigación y las hipótesis.
2.- ¿De qué personas u objeto?	Trabajadores de la empresa “DENTAL”.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Estrés laboral.

4.- ¿Quién o quiénes?	Laura García González, Maritza Herrera, José Moreno, Diana Milena Yepes.
5.- ¿Cuándo?	Septiembre 2018.
6.- ¿Dónde?	Bogotá D.C. Empresa odontológica “DENTAL”.
7.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.
8.- ¿Con qué?	Cuestionario físico.
9.- ¿En qué situación?	Ambiente favorable.
Preguntas Básicas	Información
1.- ¿Para qué?	Para comprobar los objetivos de la investigación y la hipótesis.
2.- ¿De qué personas u objeto?	Trabajadores de la empresa “DENTAL”
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el estrés laboral y la rotación de los trabajadores
4.- ¿Quién o quiénes?	Laura García González, Maritza Herrera, José Moreno, Diana Milena Yepes
5.- ¿Cuándo?	Septiembre 2018
6.- ¿Dónde?	Bogotá, Dental
7.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
8.- ¿Con qué?	A través de cuestionarios (papel y lápiz)
9.- ¿En qué situación?	Ambiente favorable

MÉTODO

Criterios

Criterios de Inclusión:

1. Empleados de la empresa “DENTAL”, quienes se ubican en la planta administrativa y que lleven más de 3 meses en la empresa, en horario laboral se realizó la aplicación del cuestionario, fue de manera libre y voluntaria para quienes aceptaron participar en el estudio, la aplicación de la encuesta se realizó durante dos días por grupos administrativos, en el mes de septiembre de 2018.

Criterios de Exclusión:

1. Empleados que no deseaban participar.

Descripción de variables:

El síndrome de Burnout:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Realización Personal

Variables intervinientes:

- Sexo
- Edad

- Estado Civil
- Domicilio
- Número de hijos
- Estudio

RESULTADOS

Tabla 1: características sociodemográficas

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	N=35	%
Sexo		
Femenino	16	45.72%
Masculino	19	54.28%
Edad		
20-30	24	68.57%
31-40	11	31.43%
Estado civil		
Soltero	15	42.86%
Casado	10	28.57%
Viudo	0	0,0%
Unión libre	10	28.57%
Divorciado	0	0,0%
Zona de residencia		
Urbana	28	79.99%
Rural	7	19.99%
Años Laborando		
De 1 a 3	24	68.57%
De 3 en adelante	11	31.43%
# de hijos		
0	14	39.99%
1	10	28.57%
2 0 mas	11	31.44%

Como se puede observar en la tabla anterior de las 35 encuestas aplicadas, las 35, son consideradas validas, ya que respondieron el 100% del cuestionario y de la manera

indicada, del 100%. Un 54.28% era de sexo masculino, frente al 45.72% de femenino. En la tabla 1 se describe la muestra según algunas variables sociodemográficas y laborales. Respecto a las cargas familiares, el 39,99% no tiene ningún hijo; el 28.57% 1 hijo; el 31.44% tiene 2 o más hijos. Para el estado civil la representación fue así, el 42.86% está soltero; el 28.57% está casado; el 28.57% está en unión libre. La mayoría de personas 79.99% habitan en zona urbana. El 68.57% llevan de 1 a 3 años laborando en la IPS; el 31.43% llevan más de 3 años laborando.

Tabla 2: Dimensiones Síndrome de Burnout

Descripción	Agotamiento Emocional			Despersonalización			Realización Personal		
	Punto de corte	Frecuencia	Porcentaje	Punto de Corte	Frecuencia	Porcentaje	Punto de corte	Frecuencia	Porcentaje
Alto	35.38	21	59.99%	19.50	20	57.15%	35.42	7	19.99%
Medio	23.33	6	17.15%	8.75	8	22.85%	23.22	9	25.72%
Bajo	15.50	8	22.85%	5	7	19.99%	15.15	19	54.28%

Como se puede observar en la tabla, el personal tiene porcentajes altos de agotamiento emocional y despersonalización; analizando el caso de agotamiento, 8 personas representando el 22.85% indican bajo, 6 personas representan el 17.14% presentando medio y 21 personas representan el 60% indicando alto. En este factor el nivel más representativo es alto. También se puede observar que el 57.14% saca un alto en la sub escala de despersonalización mientras que el 54.28 de los encuestados tienen niveles bajo de realización personal, por lo tanto la empresa tiene un porcentaje alto de funcionarios que están experimentando el síndrome de Burnout

Durante la visita a la empresa, y en la etapa de observación, se hacen algunas preguntas, para tener mayor conocimiento y que puedan aportar elementos para la investigación. En cuanto a la pregunta sobre si se habían realizado algún análisis sobre alteración física o psíquica a lo largo del contrato con la empresa, responden que se aplicó la batería de riesgo psicosocial el año anterior, con resultados positivos.

Despersonalización: 7 personas representando el 19.99% indican bajo, 8 personas representan el 22.85% presentando medio y 20 personas representan el 57.14% indicando alto.

Realización personal: 19 personas representando el 54.28% consideran que su realización personal es baja, 9 personas representan el 25.72% presentando medio y 7 personas representan el 19.99% indicando alto. En este factor el nivel más representativo es bajo, sin embargo es necesario detenerse en el nivel medio para intervenir por ser también representativo.

Para este ítem manifestaron necesidad de mayor inversión en estrategias de formación (68,9%), desarrollo de la carrera profesional (31.1%).

Otros aspectos concernientes a la realización personal, deficiencias en el apoyo por parte de la gerencia al personal de trabajo, mucha demanda laboral, desempeño en actividades ajenas a la profesión, nulo o poco reconocimiento profesional, etc.

Algunos pocos empleados consideran la parte económica o el de las dotaciones de instrumentos como determinante, a la hora de pensar en alternativas de solución, algunos colaboradores consideran que es fundamental mejorar el servicio a los clientes, dedicándoles tiempo de mayor calidad.

Según este estudio existen niveles considerablemente altos de burnout entre los encuestados, con una frecuencia de 60% de puntuaciones alto en agotamiento emocional, un 57.14% en despersonalización y un 54.28 de realización personal bajo (tabla 2).

Tabla 3: incidencia del síndrome de Burnout, con respecto al género.

Descripción	Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización Personal		
	Total	Género		Total	Género		Total	Género	
	participantes	Masculino	Femenino	participantes	Masculino	Femenino	participantes	Masculino	Femenino
Alto	21	12	9	20	9	11	7	5	2
Medio	6	4	2	8	5	3	9	4	5
Bajo	8	3	5	7	5	2	19	10	9

Como puede observarse en la tabla anterior en la variable agotamiento emocional, 21 persona presenta una incidencia alta, lo que equivale al 60% de los participantes, en cuanto al género, 12 de esos 21 son hombres y 9 son mujeres, por lo tanto se puede concluir que en la variable agotamiento emocional, los hombres tienen un 14.28% de mayor incidencia con respecto a las mujeres, por lo tanto son más proclives a experimentar el agotamiento emocional.

En cuanto variable despersonalización 20 personas salen con incidencia alta, lo que equivale a un 57.14% de todos los participantes en el test, al clasificarse por géneros, se puede observar que , las mujeres tienen una mayor incidencia que los hombres, de las 20 personas 11 son mujeres lo que equivale a un 55% de las personas que experimentan una alta incidencia de la despersonalización , mientras que 9 son hombres, lo que equivale a un 45% de las personas que experimentan una alta incidencia de la despersonalización, permitiendo concluir que las mujeres en un 10% se sienten más desinteresadas (despersonalización, con respecto a sus pares masculinos.)

En cuanto a la variable realización personal 19 persona experimentan baja sensación de realización, de los cuales 10 son hombre con un porcentaje de 52.63%, mientras que 9 son mujeres lo que equivale a un 47.36%, sin embargo en la tabla también se puede observar que 7 personas, dicen sentirse altamente realizados, lo que equivale a un 20% de los participantes general en la encuesta, de los cuales 5 son hombres y 2 son mujeres, por lo que se puede concluir que en cuanto a la realización personal, no hay una tendencia que permita concluir con claridad, cuál de los dos géneros, se siente más realizado.

Al compararse los resultados de las 3 variables, se puede concluir que no hay una diferencia significativa que permita determinar con mayor certeza, cuál de los géneros, participantes, es más proclive a experimentar el síndrome, aunque los hombres tienen una ligera mayor incidencia con respecto a las mujeres.

Tabla 4: Incidencia del síndrome de Bernout con respecto a la edad.

Descripción	Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización Personal		
	Total participantes	Edad en años cumplidos		Total participantes	Edad en años cumplidos		Total participantes	Edad en años cumplidos	
		20-30	31-40		20-30	31-40		20-30	31-40
Alto	21	13	8	20	15	5	7	3	4
Medio	6	5	1	8	7	1	9	4	5
Bajo	8	6	2	7	2	5	19	17	2

Como se puede observar en la tabla anterior de los participantes, 24 personas tienen una edad comprendida entre los 20 y 30 años, lo que representa el 68.57% de todos los participantes, mientras que 11 tienen una edad comprendida entre los 31 y 40 años, lo que representa el 31.42% de los participantes, en cuanto a las variables, 13 personas de las edades entre los 20 y 30 años experimentan un alto agotamiento emocional, 15 personas de la misma edad experimentan una alta despersonalización, y solamente 3 persona de esa edad, dicen sentirse altamente realizadas, por lo tanto se puede concluir, que quienes sufren el síndrome de Burnout, es un poco mayor la gente más joven.

Tabla 5: Incidencia del síndrome de Bernout con respecto a la profesión.

Descripción	Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización Personal					
	Participantes			Participantes			Participantes					
	Odontólogos	Asistentes	Administrativos	Odontólogos	Asistentes	Administrativos	Odontólogos	Asistentes	Administrativos			
Alto	21	8	5	6	20	9	6	5	7	4	2	1
Medio	6	3	2	1	8	4	1	3	9	3	4	1
Bajo	8	2	1	5	7	2	3	2	19	6	9	4

Como se puede observar en la tabla anterior, los odontólogos, tienen mayor nivel alto de agotamiento emocional, de 21 persona que sale con un índice alto en esta variable, 8 son de esta profesión y de 6 que salen con un nivel medio 3 son odontólogos, entre los asistentes (auxiliares) y el personal administrativo, no hay una diferencia marcada frente a esta variable.

Con respecto a la variable de despersonalización, los odontólogos marcan diferencia en cuanto la incidencia alta y media, comparados con las otras profesiones; de 20 personas que salen con alto índice de despersonalización, 9 odontólogos experimentan esta situación, mientras que la mitad de los que experimentan nivel medio son odontólogos.

Por su parte con respecto a la variable de realización personal, es el personal de asistentes (auxiliares) quienes manifiestan niveles más bajos, con un total de 9 de los 19 que expresan sentirse de esa forma.

en los resultados de la tabla anterior, son los odontólogos quienes experimentan mayores niveles de agotamiento y despersonalización, quizás esto se debe, por ser ellos los que directamente atienden las demandas, de los clientes, mientras que son los asistentes, quienes se sienten menos realizados, la el personal administrativo es quien tienen menos índices del síndrome de Burnout.

DISCUSIÓN

Una vez analizado los resultados de la encuesta comparado con las observaciones en terreno, se concluye que la empresa Dental, tiene una situación severa de incidencia de síndrome de Burnout, el 60% de los encuestados, salen con nivel alto de agotamiento

emocional, además el 57.14%, sale con un nivel alto de despersonalización y el 54.28, tienen un nivel bajo de realización personal, esto representa más de la mitad de los empleados encuestados, presentan un desgaste profesional, lo que puede redundar en mayores dificultades a la empresa, como quiera que estas personas son las que atienden a los clientes.

Por otra parte, son los odontólogos, quienes tiene mayor incidencia del síndrome, al compararse la afectación por profesiones, en cuanto a los géneros, aunque hay una ligera mayor incidencia del síndrome en los hombres comparado con las mujeres, la conclusión a la que se llega es que tanto hombres como mujeres de la empresa evaluada, necesitan intervención psicosocial lo más pronto posible, los empleados entre rango de edad, más jóvenes, sufren con mayor frecuencia la afectación

Burnout es, un síndrome que ha venido afectando cada día mas a las generaciones de profesionales, en medio de una sociedad agitada hasta los límites, algunos le consideran uno de los detonantes profundas dificultades del sistema de salud, colombiano, no sólo en lo que se refiere a malestar psíquico o físico del trabajador, sino a sus consecuencias (empeoramiento de la relación médico-paciente, falta de interés por actividades docentes, incumplimiento de horarios, entre otros). Así, muchas de las medidas de gestión encaminadas a mejorar la calidad asistencial se ven, desgraciadamente, frenadas en sus resultados por no tener en cuenta también en su lucha los altos niveles de burnout existentes.

Partiendo de la Hipótesis principal planteada, se logra determinar que si hay alta incidencia del Síndrome en los trabajadores de la empresa, las tres variables medidas intervienen significativamente, para este diagnóstico, también se puede determinar que el

agotamiento emocional. El agotamiento emocional, y la despersonalización están correlacionados con la baja satisfacción personal en el grupo de empleados.

Se cumplen los objetivos específicos, y el general, se pudo determinar que el burnout no tiene una incidencia especial en los administrativos, ya que es similar a la que tienen los auxiliares, o asistentes, donde hay mayor incidencia es en los odontólogos

Respecto a las posibles causas de estos altos niveles de burnout, deducimos que podrían estar favorecidos por la alta demanda de profesionales, salarios bajos, altas cargas laborales, población joven y alto nivel cultural, y que, sin embargo, el rápido crecimiento poblacional y consecuente aumento de la demanda hace que los profesionales se vean desbordados, y esas mejoras estructurales no sean lo suficientemente sentidas por el trabajador. Observamos también la ausencia casi total de formación específica en lo que se refiere a técnicas de autocontrol emocional, meditación o manejo del estrés en general, así como del manejo de pacientes (altamente estresante si se carecen de ciertas habilidades). A pesar de que no parece haber excesiva relación entre el fenómeno Burnout y las variables sociodemográficas, sí detectamos una mayor vulnerabilidad en los hombres respecto a las mujeres, quizás causado por unas expectativas profesionales mayores al inicio de su carrera que no se ven satisfechas con el paso del tiempo. Al igual que otros estudios, detectamos un factor de protección en la familia numerosa. Sin duda una vida familiar rica puede actuar como amortiguador emocional sobre un trabajador estresado. En cuanto a la posible causa de mayor cansancio emocional pensamos que puede estar en relación con la falta de expectativas de mejora (ausencia de carrera profesional), así como el trato de forma continua con los mismos pacientes con lo que supone de aumento inevitable en la involucración emocional con ellos. Algunos autores concluyen que los altos niveles de

burnout que encontramos actualmente sólo pueden ser aliviados de forma individual basándose en cambios de actitudes personales (técnicas de autocontrol, de relajación o de comunicación asertiva) dirigidas a un mejor manejo de las situaciones de estrés diarios inherentes a la profesión. Este componente personal puede ser mejorado, sin duda, con un cambio de postura del profesional, basado en un mejor adiestramiento pre y posgrado en manejo de situaciones conflictivas con enfermos y familiares, ante la enfermedad en sí misma y, por qué no, ante nuestra propia impotencia. Sin embargo, aunque estos cambios personales son fundamentales, consideramos muy oportunos y realistas cambios también en la organización del trabajo.

Los encuestados realizaron los siguientes aportes como propuestas de mejora:

Disminución de la demanda de pacientes atendidos puede mejorar la calidad de la atención, una buena organización en la consulta y del centro disminuye no sólo la demanda, sino muchas situaciones conflictivas interpersonales, muy perjudiciales para el correcto funcionamiento de la IPS.

También la calidad de los cursos de formación impartidos y, sobre todo, la accesibilidad y la aplicación práctica de ellos parecerían ser un factor de mejora en la satisfacción laboral, así como la posibilidad de realización de rotaciones externas opcionales, incluso en otras IPS similares.

La inflexibilidad del sistema, por el momento, no favorece la posibilidad de este beneficioso cambio de aires.

Falta de reconocimiento social, son de origen mucho más complejo y por tanto difícil de resolver a corto plazo. (Caballero, 2001. et al)

Intervención y acciones de mejora

La empresa DENTAL tiene una gran responsabilidad en cuanto a la prevención y afrontamiento de este tipo de enfermedades profesionales generadas por el estrés en el trabajo, sobretodo tomando en cuenta que los empleados constituyen el capital más importante con el que cuentan, ignorar los resultados del presente estudio puede acarrear en los individuos, efectos psicológicos y en la salud tales como fatiga, estrés, insomnio, también pueden ser más propensos al consumo de sustancias psicoactivas, enfermedades gastrointestinales, problemas en sus relaciones interpersonales, depresión, ansiedad entre otros. Por ello que es de vital importancia implementar estrategias enfocadas tanto a nivel del trabajador como a nivel de la empresa, respecto a las primeras, se debe orientar al mismo, para que aprenda a reconocer bajo que situaciones incrementan sus niveles de estrés y cuáles son sus estímulos más representativos con el fin que puedan ser controlados paulatinamente.

Si bien todas las situaciones que se presentan en su entorno no están bajo su control y no dependen de él directamente, es posible disminuir su malestar ejerciendo control sobre las que tenga la posibilidad.

Dentro de la dimensión individual del trabajador se destacan también sus síntomas fisiológicos, para hacerle frente a estos se pueden implementar estrategias que apunten a disminuir el malestar físico y emocional manifestado, dentro de las cuales pueden ser, programas deportivos, integraciones corporativas, programas de crecimiento personal y cualquier estrategia que sea del agrado del personal, todas con el objetivo de alcanzar estados de relajación y controlar sus niveles de estrés.

Desde el punto de vista cognitivo esto ayuda al trabajador a afrontar de forma más adecuada las situaciones complejas, a través del cambio de pensamientos negativos, por aquellos que le den esperanza.

Desde lo conductual se busca que la persona genere cambios en su comportamiento que le permitan una mayor capacidad resolutive, entre ellas se pueden planificar: actividades que le amplíen la visión de las circunstancias, actividades que se enfoquen en mejorar sus relaciones interpersonales y tiempos lúdicos.

Cualquiera que sea la estrategias utilizada , deben estas enfocadas a disminuir tanto los efectos negativos como las fuentes y situaciones detonantes del estrés, se podría iniciar con actividades lúdico pedagógicas que faciliten las relaciones interpersonales, enfoque en la selección del personal, con descripciones claras de los perfiles, la promoción de pausas activas

La empresa DENTAL tiene una gran responsabilidad en cuanto a la prevención y afrontamiento de este tipo de enfermedades profesionales generadas por el estrés en el trabajo, sobre todo tomando en cuenta que los empleados constituyen el capital más importante con el que cuentan.

En el trabajo personal no podemos plantearnos el manejo del Burnout sin abordar nuestro propio esquema de ver las cosas, sin una modificación propia de actitudes y aptitudes. Tendremos que tener un proceso adaptativo entre nuestras expectativas iniciales con la realidad que se nos impone, marcándonos objetivos más realistas, que nos permitan a pesar de todo mantener una ilusión por mejorar sin caer en el escepticismo. Se impone un doloroso proceso madurativo en el que vamos

aceptando nuestros errores y limitaciones con frecuencia a costa de secuelas y cicatrices en el alma. (López, 2004).

Basado en el párrafo anterior, es fundamental que la empresa entienda que cada persona es un mundo aparte y debe idearse la manera de incentivar, la participación de todos los trabajadores, de manera que sea cada uno de ellos los que puedan generar las estrategias que funcionan para cada caso en particular.

Se tendrá que aprender a equilibrar los objetivos de la empresa, con la visión de cada empleado, utilizando como estrategia los valores humanos amalgamándolos con lo técnico., se deben en algunos casos generar, en otros fortalecer, los círculos de apoyo, como son la familia, los amigos, y cualquier tipo de entidades que apoyen el desarrollo humano.

Planteamiento de ayudas

Utilizar todas las estrategias, posibles que permitan cumplir los objetivos, de mitigar los efectos del Burnout.

1. En el diagnóstico temprano, son las personas cercanas, los primeros en notar cambios de estados de ánimo.
2. Facilitar las pausas activas dentro de la jornada laboral.
3. Minimizar la sensación de falta de control y de trabajo en la cadena de la asistencia al paciente.
4. Fomento de ambiente laboral sano dentro del equipo.
5. Equilibrar las cargas laborales.

6. Tiempo adecuado para cada paciente.
7. Minimizar la excesiva carga con apoyo de personal auxiliar.
8. Fomentar los cursos de mejoramiento como incentivo profesional.
9. Relaciones cordiales, a todos los niveles.
10. Directrices claras en todos los niveles

REFERENCIAS

- Abril, V., Angarita, J., & Benavides, P. (2015). Aproximaciones del síndrome de Burnout en el Personal de la Dirección de Servicio al Usuario de una EPS. Universidad Santo Tomas. Recuperado de:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3165/Angaritamenesesjessica.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (1): revisión de estudios. Recuperado de:
www.revistaaen.es/index.php/aen/article/download/15231/15092
- Caballero, F., Bermejo, F., Nieto, R., & Caballero, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en el área de la salud. Atención Primaria. Vol. 27. Núm. 5. 31. Recuperado de: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd49/burnout.pdf>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Andrea, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Recuperado de:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- De Micco, S., De Santis, E., Petrillo, M., Spezia, M., & Zak, D. (2018). Trabajo y salud mental. Recuperado :
<http://www.monografias.com/trabajos5/trasamen/trasamen.shtml#intro#ixzz59Z3prfkU>
- Dejours, C. (2010). Contribución de la Clínica del Trabajo a la Teoría del Sufrimiento. Recuperado de: <https://www.topia.com.ar/articulos/contribuci%C3%B3n-cl%C3%ADnica-del-trabajo-teor%C3%AD-del-sufrimiento>
- Del Pino, R. (2005). Administración estratégica del estrés en el trabajo: diagnóstico de Estresores laborales y apoyos institucionales en complejos petroleros marinos de producción. Ponencia para el Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. España: Mac Graw Hill.
- Dolan, S., Martín, I. & Soto, E. (2004). Los 10 mandamientos para la Dirección de Personas. España: Editorial Gestión 2000.
- Duran, M. (s.f). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Recuperado de:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
- Gallego, E., & Ríos, L. (1991). El síndrome de Burnout o el desgaste profesional. Revista Española de Neuropsiquiatría. Recuperado de:
<http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Guillén, C.(2000). Psicología del Trabajo para las relaciones laborales. 2da. Edición. España
- Gómez, I. (2006). Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-113. Recuperado de:
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/98>
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-114. Recuperado el 12 de marzo de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=pt&tlng=es.
- Gómez, M., & Calderón, P. (2017). Salud Mental en el Trabajo: Entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Revistas IUE*. Recuperado de:

<http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/871>.

Hernández, R, Fernández, C., & Baptista L. (2014). Metodología de la investigación.

Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hurrell, J., & Kampier, L. (s.f). Salud Mental. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.

Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/5.pdf>

Jaramillo., & Gómez, I. (2008). Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia.

Pensamiento Psicológico, vol. 4, núm. 10, enero-junio, 2008, pp. 9-25. Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80111670002>

López, C. (2004). Síndrome de Burnout. Anestesia en Ginecoobstetricia Vol. 27. Supl. 1

2004 pp 131-133. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>

Ministerio del Trabajo (2007). Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo. Recuperado de:

http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución número 2646 de 2008. Recuperado

de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

- Ministerio del Trabajo (2013). Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo. Recuperado de:
http://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCSST.pdf
- Motta, F. (2007). Acoso Laboral en Colombia. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/html/2739/273921002006/>
- Revista portafolio. (2017). Costos de la rotación del personal. Recuperado de:
<http://www.portafolio.co/economia/empleo/los-costos-empresariales-de-la-alta-rotacion-de-personal-508564>
- Restrepo, N., Colorado, G. y Cabrera, G. (2005). *Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia*, Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v8n1/v8n1a06.pdf>
- Revista Forbes. (2017). Japón impone medidas ante el Karoshi, la muerte por exceso de trabajo.
Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/japon-impone-medidas-ante-el-karoshi-la-muerte-por-exceso-de-trabajo/>
- Sánchez, A., Sierra, P., & Víctor, M. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería en UVI. Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100012
- Senado de la república de Colombia. (2006) Ley 1010. Recuperado de:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Vidal , M. (s.f). Como elaborar un marco conceptual. Pontificia Universidad Chile.
Recuperado
de:
http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recurso_en_pdf_extenso/15_Como_elaborar_un_marco_conceptual.pdf.

Visser, M. R., Smets, E. M., Oort, F. J. & De Haes, H. C. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Canadian Medical Association Journal*, 68(3), 271-275. Recuperado de:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC140468/>

6 estrategias para prevenir el Síndrome de Burnout. Recuperado de:
<https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/42538-6-estrategias-para-prevenir-el-sindrome-de-burnout/>

Anexo 1 Formato datos sociodemográficos Formato datos sociodemográficos

Maslach Burnout Inventory (MBI)

Datos Demográficos

Fecha: _____ Nombre: _____

Género: _____ Edad: 20 a 30 _____ 31 a 40 _____

Ocupación: Odontólogo _____ Asistente _____ Administrativos _____ Servicios
Generales _____

Tiempo en la empresa: 1 a 3 años _____ 3 en adelante _____

Casado(a) _____ Viudo(a) _____ Separado(a) _____ Divorciado(a) _____

Unión libre _____ Otro _____

Su vivienda se encuentra ubicada en un barrio de estrato **1 2 3 4 5 6** (encierre un número).

Aproximadamente los ingresos mensuales familiares son: _____

Número de personas que dependen económicamente de usted _____

Número de hijos _____

Nivel educativo: _____

Anexo 2: Cuestionario - Burnout

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su entorno; su función es medir el desgaste profesional, para ello busca medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas.

Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento, está formada por 5 ítems.

Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo, se compone de 8 ítems.

Por favor señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados de acuerdo a la siguiente escala

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	

4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes. (personas)	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes (personas) como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes (personas).	
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 hecho más duro con la gente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis pacientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	

Anexo 3

Bogotá, septiembre 24 de 2018

Señor(a)_____

El presente documento tiene como fin proporcionar a los participantes una herramienta que, de una explicación clara respecto de la naturaleza de la investigación, así como de qué rol desempeñara dentro de la misma.

La presente investigación es conducida por Laura García, Diana Yepes, Maritza Herrera y José Moreno estudiantes de la especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la Fundación Universitaria UNITEC. La meta de este estudio es Identificar y determinar el desgaste profesional, para ello busca medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta, cual tomará aproximadamente de 10^a 15 minutos de su tiempo.

La colaboración es voluntaria. La información recopilada será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por_____. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es

_____ Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente_____minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a los gestores del estudio anteriormente identificados.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los gestores de la investigación anteriormente mencionados.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Anexo 4

Bogotá, 24 de septiembre de 2018

Señora
Alina Díaz
Gerente
Dental Salud

Respetada señora;

Tal como hablamos de manera personal, por este medio y de la manera más comedida solicitamos permiso, para desarrollar la investigación que nos permita Identificar y determinar los factores de riesgo psicosocial relacionados con el agotamiento emocional del personal de la empresa, para lo cual aplicaremos el test Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual se compone por 22 de 22 anexiones, en forma de afirmaciones, acerca de lo que sienten y que actitudes tiene el profesional en su trabajo y su entorno; su función es identificar el desgaste profesional, para ello se busca medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Lo anterior como requerimientos del proceso de formación de la Especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la Fundación Universitaria UNITEC.

La información se manejará con profesionalismo y guardando los protocolos de confidencialidad, la duración del cuestionario oscila entre 10 y 15 minutos, por lo tanto de manera comedida, solicitamos la disponibilidad del salón de capacitaciones y la disponibilidad de una media hora del personal a su cargo.

Una vez muchas gracias por su valiosa colaboración.

Cordialmente,

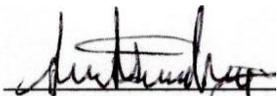
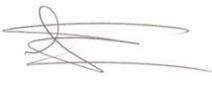
Laura García
Diana Yepes
Maritza Herrera
José Moreno

Estudiantes de la Especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la Fundación Universitaria UNITEC.

Yo HERRERA SUÁREZ MARITZA, MORENO JOSÉ, YEPES DIANA MILENA, GARCÍA GONZÁLEZ LAURA manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Corporación Universitaria UNITEC los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982¹, de la investigación titulada:

INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA DENTAL, IPS DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Producto de mi actividad académica, para optar por el título de PROFESIONAL O TECNOLOGO PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin animo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.

<u>Maritza Herrera</u> Nombre	 Firma	<u>52.369.005</u> Cedula
<u>Laura Herrera</u> Nombre	 Firma	<u>1.015.393.141</u> Cedula
<u>José Moreno</u> Nombre	 Firma	<u>8.337.990</u> Cedula
<u>Diana Yepes</u> Nombre	 Firma	<u>39.455.524</u> Cedula

¹Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer" (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982)