

**Licenciatura en Salud Ocupacional con Énfasis en
Seguridad Industrial**

Código: 28-0023

Curso: Seminario de Graduación

Estudio de Caso: Síndrome de Burnout entre los
colaboradores de la empresa GPCT.

Estudiante:

Ronald Rodríguez Acosta

Profesor: Ing. Juan Manuel Quesada Navarro

10 de diciembre, 2021

Tabla de contenido

Índice de tablas	3
Estudio de Caso	4
1. Tema	4
2. Título	4
3. Introducción	4
4. Justificación.....	5
5. Objetivos.....	6
5.1 Objetivo General.....	6
5.2 Objetivos Específicos:.....	6
6. Herramienta y Metodología.....	6
7. Preguntas de Investigación	6
8. Resultados: Análisis e interpretación.....	7
8.1 Dimensión de agotamiento emocional.....	7
8.2 Dimensión de despersonalización	8
8.3 Dimensión de realización personal	9
9. Discusión.....	11
10. Recomendaciones.....	11
11. Referencias Bibliográficas	12
12. Anexo 1	13
12.1 Herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI)	13
12.2 Cuestionario burnout	13
12.3 Cálculo de puntuaciones	14
12.4 Valoración de puntuaciones.....	14
12.5 Valores de referencia	14

Índice de tablas

Tabla 1. Variables sociodemográficas.....	7
Tabla 2 Dimensión de cansancio emocional.....	7
Tabla 3. Dimensión de despersonalización	8
Tabla 4. Dimensión de realización personal	9
Tabla 5. Resultados totales por dimensión	9
Tabla 6. Total de encuestados con Indicios de Burnout	10
Tabla 7. Dimensiones afectadas por persona con indicios de Burnout	10
Tabla 8 Preguntas de la herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI)	13
Tabla 9 Cálculo de puntuaciones de la herramienta	14
Tabla 10 Valores de referencia de la herramienta	14

Estudio de Caso

1. Tema

Síndrome de Burnout

2. Título

Síndrome de Burnout entre los colaboradores de la empresa GPCT.

3. Introducción

El mundo actual atraviesa por una época de fuertes cambios, asociado a ritmos de trabajo muy acelerados, de fuerte competencia entre profesionales y especialización continua, de replanteamiento de objetivos, metas y estrategias. Esta coyuntura, demanda a las personas un mayor grado de autonomía, flexibilidad, proactividad, seguridad en sí mismos y capacidad para ajustarse a situaciones nuevas.

El propio desarrollo en temas sociales y de tecnología hacen cada vez más complejas las demandas, tanto sobre las personas como sobre las organizaciones, en el sentido de que, para alcanzar sus objetivos, se requiere obtener una mayor competitividad, lograr niveles de alto desempeño y especializarse cada vez más en el área de su competencia, con el objetivo de poder seguirle el ritmo a los cambios y no quedar fuera del ambiente con el que se relacionan.

Actualmente, se presta una especial atención a las manifestaciones de estrés debido a los cambios generados por la pandemia de COVID 19. Su explicación se encuentra probablemente en los cambios de dinámicas de vida familiar, laboral, el confinamiento y el teletrabajo prácticamente obligado para muchos. Son cada vez más los trabajadores sometidos a nuevos cambios que han disminuido el contacto con el público de manera presencial, nuevas demandas en cuanto a herramientas tecnológicas, formas de relacionarse con pares, compañeros, tareas y habilidades específicas.

El estrés es parte de nuestra vida diaria hasta tal nivel que puede ser considerado como uno de los principales malestares de nuestras vidas, causando daños tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción en el trabajo y colectiva.

Está claro que no todo estrés laboral se va a convertir en el Síndrome de Burnout. Esto pasa solamente cuando las condiciones estresantes dentro del trabajo se mantienen en el tiempo y no son atendidas. En este caso, si las organizaciones lograran tener bajo control los estresores que afectan a sus colaboradores (maestros, personal de salud y todo aquel que presta un servicio de manera directa) podría estar libre de este padecimiento (El-Sahili González , 2015).

Entre las enfermedades profesionales asociadas al estrés, es posible distinguir un síndrome con características particulares, llamado "Burnout". Maslach y Jackson definieron el Burnout como «una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización».

4. Justificación

El servicio médico de la empresa GPCT ha identificado que, la consulta de pacientes por temas relacionados con factores de riesgo psicosocial han aumentado en el último año de manera importante al igual que las referencias a servicios externos de psicología y psiquiatría. Existe una preocupación importante también por parte de este departamento por las incapacidades que se prolongan más de lo normal y además, porque están ante signos y síntomas que no se identificaban tan regularmente tiempo atrás y que los hace sospechar de la presencia del síndrome de burnout entre ellos.

Asociado a esto, el departamento de recursos humanos, ha reportado un aumento en el porcentaje de ausentismo muy relacionado con el aumento de padecimientos de índole psicológico que concuerdan con los datos anteriormente mencionados por parte del servicio médico. Esto ha generado un impacto importante en la subcontratación de personal temporal previamente entrenado para poder cubrir los días de licencia de estos trabajadores que en algunos casos superan las dos semanas y algunos se extienden hasta poco más de un mes.

Esta situación ha hecho que se afecten las métricas de cumplimiento de objetivos con los clientes de la organización, que el presupuesto previsto para el año se haya visto impactado negativamente y con afectación directa a la obtención de las utilidades previstas.

Por otro lado, la legislación costarricense por medio de la elaboración del Programa de Salud Ocupacional obliga a las empresas a llevar a cabo una evaluación de los riesgos del contenido y organización del trabajo, donde se evalúan variables de factores de riesgo psicosocial, indiferentemente si se tengan datos o no de afectaciones en su personal de esta índole.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido oficialmente el síndrome de burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), aprobada el pasado año y cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1 de enero de 2022. El Síndrome de Burnout viene a convertirse en uno de los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchos de los padecimientos psíquicos derivados de un pobre control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome.

Por lo anteriormente citado, se justifica este estudio como un aporte valioso para la organización en cuanto a la identificación de trabajadores con el síndrome de burnout o la identificación de factores de riesgo para padecerlo a futuro con el fin de que se trabaje a posteriori en la gestión de un abordaje preventivo, en donde este estudio puede ser enfocado desde un punto de vista válido que permita la identificación de este trastorno emocional no sólo por los trabajadores sino por sus jefes y altos mandos, esto porque muchas veces pasa desapercibido y también porque conlleva altos costos económicos y sociales para las organizaciones. Adicional a esto, la empresa ya se encuentra valorando si además del servicio de medicina de empresa, requerirá un servicio adicional de psicología laboral para abordar de manera preventiva al personal.

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

- Describir las dimensiones del síndrome de Burnout, con la finalidad de identificar su prevalencia en el personal de la empresa GPCT, por medio de la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory para hacer un plan de mejora en salud y seguridad en el trabajo.

5.2 Objetivos Específicos:

- Aplicar un instrumento reconocido para la evaluación del síndrome de Burnout que ayude a determinar la prevalencia de éste en la población estudiada.
- Generar un informe de resultados arrojados a partir de la aplicación del instrumento a la organización.
- Generar recomendaciones sobre el manejo del Síndrome de Burnout en la organización con base en los resultados del estudio.

6. Herramienta y Metodología

Para medir el síndrome de Burnout y lo planteado en los objetivos, se utilizará la herramienta conocida como el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que es un instrumento auto – aplicable. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional y mide las 3 dimensiones del síndrome de Burnout (ver anexo 1). La muestra se constituyó por 14 colaboradores de la organización, este cuestionario se compone de 22 ítems tipo Likert, cada pregunta cuenta con siete posibles respuestas y una calificación entre 0 y 6 puntos de la siguiente manera.

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

7. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las tres dimensiones para la clasificación del síndrome de Burnout?

¿Cuáles son los factores asociados con el síndrome de Burnout en cuanto a variables sociodemográficos y laborales?

¿Qué herramienta se puede utilizar para medir el síndrome de Burnout en una población de terminada?

8. Resultados: Análisis e interpretación

La selección de la muestra de los 14 colaboradores se llevó a cabo de manera aleatoria, todos ellos llevan a cabo labores de atención de llamadas de clientes para resolver temas de carácter financiero contable. Según la tabla 1, la mayoría de la población estudiada fueron trabajadores del sexo masculino, un total de 9, que representan un 64,3% mientras que el resto de las encuestadas fueron 5 mujeres que representan un 35,7 % de la muestra. Los 14 trabajadores tienen contrato por tiempo indefinido, laboran directamente para la compañía y se encuentran debidamente registrados en la planilla de la CCSS y el INS, tienen una jornada laboral de lunes a viernes de las 7:30 am a las 5 pm. En cuanto a la edad, los encuestados se encuentran en un rango entre los 24 y los 63 años. En lo referente a los años de laborar para la empresa, el rango va de los 2,7 meses a los 19 años.

Tabla 1. Variables sociodemográficas

Variables sociodemográficas			
Variables Sociodemográficas		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Mujeres	5	36%
	Hombres	9	64%
Jornada	Completa	14	100%
Tipo de contrato	Tiempo indefinido	14	100%

Fuente: Elaboración propia

8.1 Dimensión de agotamiento emocional

Tabla 2 Dimensión de cansancio emocional

Tabla 2. Dimensión de Cansancio Emocional								
Encuestado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Promedio	Mediana	Moda	Nivel	Indicios de Burnout	Prevalencia
1	1-2-3-6-8-13-14-16-20	15	20	16	15	Bajo	No	29%
2		10				Bajo	No	
3		20				Medio	No	
4		11				Bajo	No	
5		12				Bajo	No	
6		33				Alto	Si	
7		45				Alto	Si	
8		15				Bajo	No	
9		11				Bajo	No	
10		16				Bajo	No	
11		15				Bajo	No	
12		28				Alto	Si	
13		24				Medio	No	
14		30				Alto	Si	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los resultados obtenidos para la dimensión de cansancio emocional, en la tabla 3 se observa que la prevalencia de encuestados con indicios de Burnout es de un 29%. Una vez que se aplica la herramienta a los encuestados, se logra determinar también que el valor promedio obtenido para el total de los encuestados es de 20 puntos y que según la tabla 10 sobre los valores de referencia, ubica el promedio en un nivel medio de cansancio emocional.

En cuanto a los indicios de Burnout según los datos de la tabla 2, se determina que, un total de 4 de los encuestados ya muestran indicios de padecer el síndrome.

Un total de 8 personas tienen resultados de un cansancio emocional nivel bajo para un 57% y un total de 2, tienen un nivel medio de cansancio emocional, que representan un 14% de la muestra.

8.2 Dimensión de despersonalización

Tabla 3. Dimensión de despersonalización

Tabla 3. Dimensión de Despersonalización								
Encuestado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Promedio	Mediana	Moda	Nivel	Indicios de Burnout	Prevalencia
1	5-10-11-15-22	1	6	2	1	Bajo	No	29%
2		1				Bajo	No	
3		6				Medio	No	
4		0				Bajo	No	
5		1				Bajo	No	
6		15				Alto	Si	
7		25				Alto	Si	
8		2				Bajo	No	
9		7				Medio	No	
10		10				Alto	Si	
11		2				Bajo	No	
12		11				Alto	Si	
13		0				Bajo	No	
14		1				Bajo	No	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión de despersonalización, en consecuencia con la tabla 3, la prevalencia de encuestados con indicios de Burnout es de un 29%. Al aplicar la herramienta a los encuestados, se logra determinar también que el valor promedio obtenido para el total de los encuestados es de 6 puntos y que según la tabla 4 sobre los valores de referencia, ubica el promedio en un nivel medio de despersonalización.

En cuanto a los indicios de Burnout según la tabla 3, se determina que, un total de 4 de los encuestados ya muestran indicios de padecer el síndrome.

Un total de 8 personas tienen resultados de una despersonalización nivel bajo para un 57% y un total de 2, tienen un nivel medio de despersonalización, que representan un 14% de la muestra.

8.3 Dimensión de realización personal

Tabla 4. Dimensión de realización personal

Tabla 4. Dimensión de Realización Personal								
Encuestado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Promedio	Mediana	Moda	Nivel	Indicios de Burnout	Prevalencia
1	4-7-9-12-17-18-19-21	45	36	39	39	Alto	No	29%
2		39				Medio	No	
3		40				Alto	No	
4		40				Alto	No	
5		42				Alto	No	
6		33				Bajo	Si	
7		35				Medio	No	
8		38				Medio	No	
9		22				Bajo	Si	
10		39				Medio	No	
11		21				Bajo	Si	
12		30				Bajo	Si	
13		39				Medio	No	
14		35				Medio	No	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al área o dimensión de realización personal, la tabla 4, muestra los resultados para una prevalencia de encuestados con indicios de Burnout de un 29%. Al aplicar la herramienta a los encuestados, se logra determinar también que el valor promedio obtenido para el total de los encuestados es de 36 puntos y que según la tabla 10, sobre los valores de referencia, ubica el promedio en un nivel medio de realización personal.

En cuanto a los indicios de Burnout según la tabla 4, se determina que, un total de 4 de los encuestados ya muestran indicios de padecer el síndrome.

Un total de 4 personas tienen resultados de una realización personal nivel alto para un 29% y un total de 6, tienen un nivel medio de realización personal, que representan un 42% de la muestra

Tabla 5. Resultados totales por dimensión

Resultados totales por dimensión						
Nivel	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
Bajo	8	57%	8	57%	4	29%
Medio	2	14%	2	14%	6	43%
Alto	4	29%	4	29%	4	29%

Fuente: Elaboración propia

Según los datos de la tabla 5, En la dimensión de cansancio emocional y de despersonalización, la mayoría de los encuestados se mantienen con un nivel bajo mientras que, en la dimensión de realización personal, la mayoría están en el nivel medio.

Tabla 6. Total de encuestados con Indicios de Burnout

Total con indicios de Burnout		
Masculino	4	29%
Femenino	2	14%
Total	6	43%

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, con los resultados de la tabla 6, se evidencia un total de 6 encuestados ya afectados con indicios del síndrome de Burnout, esto representa un 43% de la muestra encuestada.

La mayoría de quienes se evidenció que ya sufren el Burnout en alguna de sus dimensiones o en todas, son 4 y son hombres representando un 29% y le siguen las mujeres, dos de ellas que representan un 14% de la muestra.

Tabla 7. Dimensiones afectadas por persona con indicios de Burnout

Dimensiones afectadas por persona		
Encuestados afectados en 3 dimensiones	2	14%
Encuestados afectados en 2 dimensiones	2	14%
Encuestados afectados en 1 dimensión	2	14%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados en la tabla 7, evidencian que de los seis encuestados que resultaron con indicios de Burnout, dos de ellos se encuentran afectados en las 3 dimensiones, dos de ellos en dos de las dimensiones y dos de ellos solamente en una de las dimensiones.

9. Discusión

La medición que se describe en el manual de Maslach Burnout Inventory describe el Síndrome de Burnout como valores altos de cansancio emocional, valores altos de despersonalización, y valores bajos de realización personal. Los resultados obtenidos en este estudio, determinan 6 encuestados de 14 ya afectados por el Burnout, llama la atención que casi la mitad de la muestra (43% según la tabla 6) esté padeciendo el síndrome. Por otro lado, cuatro encuestados se encuentran con valores bajos en la dimensión de realización personal, que ya son indicios de Burnout en los mismos y llama la atención que 6 de ellos se encuentran con valores medios, con alta probabilidad de caer en valores bajos también. En cuanto a la dimensión de despersonalización se determina 4 personas con valores altos que significan que ya están afectados por el Síndrome, la mayoría (8 encuestados) se encuentran en nivel bajo y solamente 2 entrevistados en nivel medio. En lo referente a la dimensión de cansancio emocional, también se identifican 4 entrevistados con valores altos ya afectados por el Burnout, solamente 2 con valores medios y 8 con valores bajos. Estos resultados sugieren un importante porcentaje de trabajadores ya afectados por el síndrome y un alto porcentaje también con valores medios que son la antesala para padecer del síndrome a futuro si no se tiene claro lo que lo está causando y si no se establece un plan de acción para prevenirlo o controlarlo a tiempo.

En cuanto a las fortalezas de este estudio, se cuenta con que es la primera investigación sobre esta patología realizada en la organización, hecha en una muestra aleatoria y con el apoyo de la Gerencia General de la compañía además de muy buena disposición por parte de los colaboradores para participar. Esto también, se podría ver como un gran paso para poder establecer las medidas necesarias para poder incidir en las situaciones que afectan y tienen al personal ya padeciendo Burnout, que no solo limita rendimiento físico y mental y repercute en la calidad de atención que se brinda a los clientes internos y externos, sino además en la salud mental de todos los colaboradores.

10. Recomendaciones

- Llevar a cabo más estudios como este en la población de la organización
- Valorar la contratación temporal o permanente de un profesional en psicología para abordar los casos de Burnout ya evidenciados en este estudio.
- Priorizar la atención psicológica de los casos conforme a los resultados del estudio empezando por los casos con valores altos o ya con el Síndrome de Burnout, siguiendo con los casos con valores medios.
- Para los encuestados con valores bajos y con los colaboradores que no participaron en el estudio, se puede validar la implementación de un programa preventivo del estrés y burnout que incluya actividades como la promoción de la actividad física, hábitos saludables de alimentación, mindfulness, entre algunas otras actividades.
- Valorar un estudio de cargas de trabajo llevado a cabo por un profesional en el tema.

11. Referencias Bibliográficas

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & V. (Julio-agosto de 2004). Revista Española de Salud Pública, Scielo. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400008 Apiquian Guitart, A. (abril de 2007). <https://www.ucm.es>. Obtenido de El Síndrome de Burnout en las empresas: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

<https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f129180281>

El-Sahili González, L. (2015). Burnout. Consecuencias y soluciones. México: El Manual moderno S.A. de S.V

Maslach, C.; Jackson, S.E. y Leiter, M.P (1996). Maslach Burnout Inventory. Third Edition. Palo Alto CA: Consulting Psychologist Press.

Walter L. Arias Gallegos¹, A. M. (diciembre de 2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Scielo. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/> scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X2017000400331

12. Anexo 1

12.1 Herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI)

12.2 Cuestionario burnout

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados según el siguiente rango de medida de la escala:

0= Nunca.

1= Pocas veces al año.

2= Una vez al mes o menos.

3= Unas pocas veces al mes.

4= Una vez a la semana.

5= Unas pocas veces a la semana.

6= Todos los días.

Tabla 8. Preguntas de la herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI)

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

Fuente: Elaboración propia

12.3 Cálculo de puntuaciones

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

Tabla 9 Cálculo de puntuaciones de la herramienta

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Fuente: Elaboración propia

12.4 Valoración de puntuaciones

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

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). **Puntuación máxima 54.**
- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). **Puntuación máxima 30.**
- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). **Puntuación máxima 48.**

12.5 Valores de referencia

Tabla 10 Valores de referencia de la herramienta

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional	0 a 8	19 a 26	27 a 54
Despersonalización	0 a 5	6 a 9	10 a 30
Realización personal	0 a 33	34 a 39	40 a 56

Fuente: Elaboración propia

Para llevar a cabo el análisis estadístico de este estudio se emplea el programa informático Excel. Para la obtener los datos será por medio de esta herramienta, se enviará el formulario de manera digital a través del correo electrónico de cada uno de los colaboradores y se gestionará un consentimiento informado para cada participante y los permisos respectivos de las respectivas jefaturas de la empresa.