

**DISEÑO DE UN MODELO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA SOBRE EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES
Y MANTENIMIENTO DE CAMPOS PETROLEROS EN LA EMPRESA OGS
COLOMBIA SAS**



ÁLEX MAURICIO RAMÍREZ GUERRERO

HÉCTOR FAVIO GUZMÁN CARDOZO

SANTIAGO NICOLÁS MORALES CEBALLOS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

BOGOTÁ D.C

NOVIEMBRE 2020

**DISEÑO DE UN MODELO DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA SOBRE EL
SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES
Y MANTENIMIENTO DE CAMPOS PETROLEROS EN LA EMPRESA OGS
COLOMBIA SAS**



ALEX MAURICIO RAMÍREZ GUERRERO

HÉCTOR FAVIO GUZMÁN CARDOZO

SANTIAGO NICOLÁS MORALES CEBALLOS

DOCENTE ASESOR

FABIO ENRIQUE CASTRO ARDILA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

BOGOTÁ D.C

DICIEMBRE 2020

DEDICATORIA

A Dios quien con su Amor me permitió cumplir esta meta

Con el apoyo incondicional de mi familia

Alex Mauricio Ramírez Guerrero

Primeramente a Dios que me permitió cumplir este objetivo en mi vida,

Con la ayuda de mi familia y mi hermosa madre

Héctor Favio Guzmán Cardozo

Agradezco principalmente a mis padres por haberme permitido alcanzar esta meta y poder ver reflejado al día de hoy el esfuerzo que he mantenido durante el transcurso de esta formación educativa.

Santiago Nicolás Morales Ceballos

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO	10
1.1. Problema de Investigación	10
1.2. Objetivos	11
1.2.1. Objetivo General	11
1.2.2. Objetivos Específicos	11
1.3. Justificación	12
CAPÍTULO. 2. MARCO REFERENCIAL	15
2.2. Marco Teórico	23
2.3. Marco Legal	27
3.1. Tipo de estudio	30
3.2. Población	30
3.3 Procedimientos	30
3.4. Técnicas para la recopilación de la información	32
3.5. Técnicas para el análisis de la información	32
3.6. Consideraciones Éticas	37
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
4.1. Diseño del Instrumento	38
4.2. Aplicación del Instrumento	39
4.3. Tabulación y análisis de datos	40
4.3.1. Análisis cuestionario sociodemográfico	40
4.3.2 Análisis del instrumento MBI-GS.....	42
CAPITULO 5. Discusiones y conclusiones	51
REFERENCIAS	55
ANEXOS	58

Lista de Graficas

Grafica 1. Datos sociodemográficos	41
Grafica 2. Cargos dentro del área	42
Grafica 3. Agotamiento emocional	43
Grafica 4. Cinismo	45
Grafica 5. Eficacia profesional.....	46
Grafica 6. Resultado del Síndrome de Burnout	47

Lista de Tablas

Tabla 1. Variables de calificación sociodemográficas31

Lista de Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo de las Representaciones Sociales.....	34
Figura 2. Contenido Representaciones Sociales.....	36

Índice de Anexos

Anexo 1. Carta de presentación para aplicar el instrumento de medición.....58

Anexo 2. Cuestionarios59

INTRODUCCIÓN

En términos esenciales, esta investigación, tuvo como propósito considerar la prevalencia e incidencia de la presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del Área de Operaciones y Mantenimiento de Campos Petroleros en la Empresa OGS Colombia SAS. Para esto se tuvo en consideración varios instrumentos que a partir de cuestionarios para la evaluación del síndrome de Burnout por el trabajo (CESQT), se categorizaran variables sobre las que se fundamentó el presente estudio investigativo corresponden a las tres dimensiones a partir de las que se evalúa la presencia del síndrome, estas corresponden a: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico y desencanto profesional.

De igual manera para el desarrollo del proyecto se organizan los capítulos, los cuales fundamentan el proceso investigativo. En el primer capítulo encontrarán los aspectos generales, luego en el segundo capítulo se presenta el marco referencial que comprende el marco legal, teórico y conceptual en relación al tema sobre el Síndrome de Burnout.

Así mismo, en el tercer capítulo se describe todo el diseño metodológico de la investigación, en el que se define la población objeto de estudio, la muestra, las técnicas de recopilación de la información, para de esta forma dar cuenta de la triangulación tanto de los hallazgos encontrados en la aplicación del instrumento de la encuesta, en contraste con lo definido en el marco teórico y objetivos planteados para el cumplimiento del proyecto.

Finalmente el capítulo cuarto, muestra los análisis de resultados, con los cuales se genera las conclusiones y discusiones pertinentes para el diseño del modelo de vigilancia epidemiológica sobre el Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector petrolero seleccionado.

CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Problema de Investigación

Como parte del estado del arte del tema sobre los riesgos psicosociales, de acuerdo a los artículos investigativos revisados, a manera de referencias bibliográficas, se puede deducir que son pocos los estudios realizados sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores del contexto petrolero, pues no se evidencia el diseño de modelos de vigilancia epidemiológica en relación a la prevención, monitoreo y mitigación de este factor de riesgo psicosocial en la población y contexto específico. (Sector petrolero)

Así mismo, la investigación encontrada a nivel de Colombia, titulada: "Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de operación y mantenimiento de campos petroleros y gas, ubicada en el Departamento de Meta - Colombia", cuyo objetivo se centró en determinar la prevalencia e incidencia del Síndrome de Burnout, permite reconocer que en el área específica del sector petrolero, se ha realizado solo una investigación en el país, lo que ha propiciado que se inicien estudios en Colombia con relación al Síndrome de Burnout, en profesionales del área operativa de una Empresa de Gas Licuado de Petróleo en la Ciudad de Armenia, Colombia (Hernández, Granada & Carmona, 2011). En este marco de ideas, es posible vislumbrar que a medida que transcurre el tiempo, los estudios sobre el fenómeno han ampliado las fronteras y considerado otros entornos laborales para su investigación (Páez, 2013).

Por lo tanto, esto conlleva a reconocer la importancia de formular y desarrollar proyectos de investigación que apunten al diseño de un modelo de vigilancia epidemiológica en relación al Síndrome Burnout en el contexto petrolero, pues la mayoría de investigaciones en éste sector solo se dirigen a la identificación y evaluación de éste riesgo psicosocial, descuidando en gran medida el componente de la prevención, cuyo aspecto es esencial para el monitoreo y mitigación del riesgo psicosocial definido, para el desarrollo de nuestra investigación en Seguridad y Salud en el Trabajo.

En este sentido, se analizó e identificó que gran parte de los proyectos únicamente se dirigen y enfocan en una metodología para el diagnóstico, identificación y

evaluación, en cuanto a la relación y prevalencia de los factores de riesgo psicosocial con el empleado, el contexto de trabajo y la ejecución de la tarea asociado al estrés laboral, específicamente en áreas de trabajo de operaciones y mantenimiento, en el sector petrolero.

No obstante, existe una carencia respecto a la actividad investigativa, sobre los modelos de vigilancia epidemiológica en relación a la mitigación y prevención del Síndrome de Burnout en trabajadores del sector de hidrocarburos, en el área de mantenimiento y operaciones. Por lo tanto, para el desarrollo de este proyecto de investigación se formuló la siguiente pregunta:

¿Qué modelo de vigilancia epidemiológica es funcional para la identificación, evaluación y mitigación del Síndrome de Burnout, a un grupo de trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de campos petroleros en la Empresa OGS Colombia S.A.S?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de Vigilancia Epidemiológica sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores del Área de Operaciones y Mantenimiento de Campos Petroleros en la Empresa OGS Colombia SAS.

1.2.2. Objetivos Específicos

Evaluar el riesgo psicosocial en los trabajadores en relación al Síndrome de Burnout a través de la batería de riesgo psicosocial.

Construir y analizar una base de datos de la información obtenida por la batería de riesgo psicosocial.

Realizar mediante los resultados obtenidos anteriormente un programa de vigilancia epidemiológica para la prevención del Síndrome de Burnout

1.3. Justificación

Los factores de riesgo laboral son condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales. Se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias. Los factores de riesgo deben ser minimizados o eliminados con prevención y protección. Del estudio de factores de riesgo se encargan la higiene, la Medicina del trabajo, la Ergonomía y la Psicología que actúan como un conjunto multidisciplinario para así mantener la salud de los trabajadores, además de leyes que permitan el cumplimiento de los procedimientos de seguridad tanto para el trabajador como para la empresa quien lo contrata. (Cortez, 2007, citado por Parra, 2016).

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral son problemas que pueden producir resultados negativos; es así, como Pairó (1993) expone en su obra “el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel organizacional e individual. A nivel individual, puede afectar al bienestar físico y psicológico y a la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional (Parra, 2016).

Al respecto, los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto, no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibra su relación con el trabajo o el entorno. (Villalobos, 1999, citado por Parra, 2016)

En vista de que la economía del país depende de las actividades de los hidrocarburos y las empresas dedicadas a esta actividad se ven comprometidas cada vez más, se ha visto la manera más adecuada para lograr una producción cumpliendo con estándares de calidad y, por lo tanto, en una economía cada vez más competitiva y global se demandan más horas de trabajo o de tiempo a disposición del empresario, y en consecuencia se genera el estrés laboral (Parra, 2016).

Las jornadas de trabajo a las que se encuentran sujetos los trabajadores dedicados a esta actividad son 14 días de trabajo y 7 de descanso, con 12 horas laborables diarias y en casos especiales extendiéndose dichas horas. Debido a los factores psicosociales a los que están expuestos los trabajadores desencadenan problemas en el ambiente laboral y esto puede llegar a significar una baja en la productividad laboral.

Lamentablemente en la mayoría de las empresas que prestan servicios petroleros no se toma en cuenta ni se ha realizado estudios sobre los factores psicosociales que afectan a los trabajadores, ya que únicamente se lo realiza en papeles para poder cumplir lo que solicita la normativa y legislación vigente del país (Parra, 2016).

En este orden de ideas, el aumento de variables desencadenantes o antecedentes que predicen la presencia del Síndrome de Burnout, las cuales pueden generar situaciones negativas, o bien, juegan un papel fundamental en la interacción continua entre trabajador y puesto de trabajo. Puede ayudar a comprender el origen de la misma, para ello según (Rodríguez P, Rodríguez G, Riveros G, Rodríguez D & Pinzón S. 2011) la forma para identificarlas es muy variada y permite entender que las variables a analizar se enfocan desde perspectivas relacionadas con aspectos propios del individuo, del contexto laboral o en su defecto con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo. Además, Cherniss adjudica que el Síndrome de Burnout es un fenómeno progresivo y podrían establecerse las siguientes etapas: entusiasmo, estancamiento, frustración y de apatía.

Con base en esto, el presente estudio se realizó en una empresa de servicios petroleros, donde las jornadas de trabajo a las que se encuentran sujetos los trabajadores dedicados a esta actividad son 14 días de trabajo y 7 de descanso, con 12 horas laborables diarias y en casos especiales extendiéndose dichas horas, además de precisar un nivel de perfeccionamiento bastante elevado. Debido a los factores psicosociales a los que están expuestos los trabajadores desencadenan problemas en el ambiente laboral y esto puede llegar a significar una baja en la productividad laboral.

Bajo este panorama y considerando el impacto que ocasiona el Síndrome de Burnout en los trabajadores de esta empresa petrolera se planteó desarrollar el diseño

del modelo de vigilancia epidemiológica que permitirá esclarecer el tema en relación a su causa efecto, mediante la evaluación de la relación existente entre las diferentes variables intrínsecas y extrínsecas que prevalecen en el Síndrome de Burnout en el personal petrolífero. Según (Rodríguez P, Rodríguez G, Riveros G, Rodríguez D & Pinzón S. 2011) afirma que teniendo en cuenta que es un problema que no es considerado como un problema de salud pública y a su vez ha sido poco estudiado en Colombia, los beneficios que presenta este estudio están encaminados a generar una fuente de conocimiento y de aplicación según el análisis de la situación de la empresa OGS Colombia SAS. De igual manera, al analizar este contexto de estudio también avanzará en la formulación de modelo de prevención con el fin de hacer hincapié en la protección del trabajador afectando de cierta manera los factores organizacionales los cuales están comprometidos con dicha problemática.

De esta manera, se formula el siguiente proyecto de investigación titulado: “Diseño de un Modelo de Vigilancia Epidemiológica sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores del Área de Operaciones y Mantenimiento de Campos Petroleros en la Empresa OGS Colombia SAS”, el cual, se enfatiza en el marco de la prevención y fundamentación de la seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo un ambiente laboral que apunte a la reducción de los factores de riesgo psicosocial en la organización y de esta manera se instaure una cultura cuyo lema sea fortalecer la salud mental de los trabajadores en contexto petrolero. Al mismo tiempo, los resultados de la investigación permiten comprender, como también, establecer los procesos y definir las estrategias para la implementación de un modelo de vigilancia epidemiológica específico que ayude a la mitigación del Síndrome de Burnout en las empresas petroleras.

CAPÍTULO. 2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Conceptual

Factores y Riesgo psicosocial

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 1986, citado por Ochoa, 2017).

Al respecto, cuando los factores psicosociales de la organización no son adecuados y como consecuencia, pueden provocar respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o estresores. Por lo tanto, se puede afirmar que se trata de factores de la organización que pueden representar riesgo de afectar negativamente a la salud. (Floría, 2013, citado por Ochoa, 2017).

De cierta manera los riesgos psicosociales han sensibilizado a la población debido a sus considerables efectos que pueden llevar en algunos casos a traumas importantes, incluso al suicidio, siendo el acoso y la violencia laboral los más citados y referidos. Sin embargo, aun reconociendo que su tasa ha podido aumentar y que las consecuencias que suelen derivarse de ellos son realmente considerables, no se debe restar importancia y preocupación por los factores psicosociales de riesgo, existiendo entre estos y los riesgos psicosociales una relación de facilitación (Ochoa, 2017).

En consecuencia, un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el escenario para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y al acoso, es decir que la prevención debe iniciar en los niveles de factores psicosociales de riesgo. (Moreno, 2011, citado por Ochoa, 2017).

Para lo cual, como riesgo psicosocial preponderante en el contexto laboral, el estrés es definido como un patrón de reacciones que se produce cuando los

trabajadores encuentran demandas de trabajo que no corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades y que cuestionan su capacidad para hacerles frente.

Hay dos tipos de estrés, cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador y cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos; ocasionando un estado de agotamiento del organismo que dificulta las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona, como riesgo psicosocial representa un estado de deterioro del funcionamiento teniendo un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010, citado por Ochoa, 2017).

Como se puede analizar, el estrés es capaz de producir enfermedades de dos vías: estados afectivos negativos (ansiedad, depresión), así como respuestas de afrontamiento que pueden llevar a conductas de riesgo (como fumar, ingerir alcohol) y a respuestas biológicas hormonales. (Villalobos, 2004, citado por Ochoa, 2017).

En este sentido, los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés que además del estrés propiamente dicho, también pueden ser respuestas de estrés agudo como el acoso laboral, o de estrés crónico como el Burnout. Puesto que la relación entre la organización del trabajo y la salud no tan evidente como la que existe en otros factores de riesgo laboral (ruido y la pérdida de audición), se tiende a considerar que los daños de la salud debidos a los riesgos psicosociales son, más bien, consecuencia de fallos propios de la personalidad del individuo que un problema de organización. Sin embargo, se trata de riesgos reales que deben tener el mismo tratamiento que el resto de riesgos laborales. (Floría, 2013, citado por Ochoa, 2017).

Síndrome de Burnout

El término Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando esta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores, etc.). Su origen se basa en cómo los individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis. El Burnout fue descrito originalmente en 1974 por Freudenberger aunque el concepto fue desarrollado

posteriormente con los estudios de Maslach y Jackson en los años 80 (Rodríguez, 2011).

El desgaste profesional es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. El Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010). Según diferentes autores el síndrome de Burnout se define así:

- Freudenberger: —sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Freudenberger sitúa las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral.
- Pines y Kafry: lo define como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.
- Dale: es uno de los que inician la concepción teórica del Burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral indicando que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo.
- Cherniss: —cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.

El concepto del Burnout estaría vinculado a un triple proceso: a. Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés). b. Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento. Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo). Se puede entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera:

- El cansancio o agotamiento emocional: constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad

de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, molestas e irritables.

- La despersonalización: es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.
- El abandono de la realización personal: es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión (Rodríguez, 2011).

Evaluación y diagnóstico diferencial del Síndrome de Burnout

Los síntomas que alertan del Burnout son la falta de ilusión o motivación por el trabajo, agotamiento físico y psíquico que no remite con el descanso, bajo rendimiento laboral, ausentismo, sentimientos de frustración y descontento. Entre los síntomas físicos se puede encontrar el insomnio, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, hipertensión arterial, cefalea, entre otros (Rodríguez, 2011). Se sistematizan cuatro niveles clínicos de Burnout:

- **Leve:** quejas vagas, cansancio y dificultad para levantarse en la mañana.
- **Moderado:** cinismo, aislamiento, suspicacia y negativismo.
- **Grave:** enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión y abuso de alcohol o drogas.
- **Extremo:** aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y/o suicidios.

Este síndrome de Burnout, se diferencia del estrés general, estrés laboral, fatiga física crónica, alienación, depresión, tedio o aburrimiento, insatisfacción laboral, acontecimientos vitales y crisis de la edad media de la vida y síndrome de fatiga crónica.

Estrés General

En el diagnóstico diferencial entre el estrés general y el síndrome de Burnout se plantea que el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Así también, es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles del ser humano a diferencia del síndrome de Burnout que es un síndrome exclusivo del contexto laboral como lo definen Pines y Kafry (citado por Rodríguez, 2011).

Estrés Laboral

En relación al estrés laboral, Schaufeli y Buunk, diferencian al síndrome de Burnout en función al proceso de desarrollo explicando que este último es la ruptura en la adaptación que va acompañado por un mal funcionamiento crónico en el trabajo. La persona va deteriorándose, colapsa y acaba en un nivel de mal funcionamiento en el trabajo. El estrés laboral es un proceso de adaptación temporal más breve que va acompañado por síntomas mentales y físicos. El sujeto puede volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento. Por lo tanto, el síndrome de Burnout se lo podría considerar como un estado de estrés laboral prolongado, que tiene la cualidad de inadaptación al estrés producido en el contexto de trabajo. Es importante señalar que el estrés laboral no necesariamente conduce al Burnout. Otra diferencia importante entre las características de ambos constructos es que el síndrome de Burnout está asociado a actitudes negativas hacia los usuarios, el trabajo y la organización a diferencia del estrés laboral que no se lo asocia con actitudes negativas (Rodríguez, 2011).

Fatiga Física

Para diferenciar la fatiga física crónica del síndrome de Burnout se considera el proceso de recuperación ya que el síndrome de Burnout se caracteriza por una recuperación lenta y acompañada de sentimientos profundos de fracaso, mientras que en la fatiga física crónica la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos positivos de realización personal y a veces de éxito.

Alienación

Ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para llevar a cabo una determinada tarea, mientras que el síndrome de Burnout, se desarrolla cuando un sujeto tiene demasiada libertad para llevar a cabo una tarea que le es imposible o muy difícil de realizar (Rodríguez, 2011).

Depresión

Es probable que haya un solapamiento entre los términos depresión y Burnout. Leiter, demuestra a partir de investigaciones empíricas que los patrones de desarrollo y etiología son distintos, aunque estos fenómenos puedan compartir alguna sintomatología. Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el cansancio emocional, pero no con las otras dos dimensiones del síndrome de Burnout (baja realización personal y despersonalización). Otra característica que la diferencia de estos constructos es que el síndrome de Burnout se lo asocia al trabajo y situaciones específicas, al menos al inicio, y que sus síntomas suelen ser temporales. La depresión, por el contrario, puede surgir en otros contextos (personal, social y/o familiar) con síntomas profundos y generales. Es decir, que la depresión se la entiende como un fenómeno más amplio (Rodríguez, 2011).

Tedio o Aburrimiento

Los términos tedio o aburrimiento han sido utilizados en diversas situaciones y les han dado diferentes significados. Una importante diferenciación es la que hacen Pines y cols, cuando limitan al síndrome de Burnout a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a otros tipos de trabajo que no tienen características humanitarias y consideran que el Burnout es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto. Por otro lado, apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral.

Insatisfacción Laboral

Según Maslach y Jackson, la insatisfacción en el trabajo no necesariamente coexiste con el síndrome de Burnout; es decir que los niveles de Burnout pueden darse con sentimientos de satisfacción en el trabajo o viceversa. Un sujeto insatisfecho laboralmente puede no padecer síndrome de Burnout puntuando bajos niveles de despersonalización y de agotamiento emocional. Es importante resaltar que las investigaciones demuestran que la insatisfacción laboral está positivamente correlacionada con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero tiene una débil relación con la realización personal. Firth y Britton, defienden que la despersonalización y el agotamiento emocional son componentes característicos del síndrome de Burnout y en la insatisfacción laboral no se produce (Rodríguez, 2011).

Acontecimientos Vitales y Crisis En La Edad Media De La Vida

Se afirma que la crisis de la edad media de la vida del sujeto se diferencia del síndrome de Burnout, porque tal crisis se puede desencadenar cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo laboral. Sin embargo, el síndrome de Burnout se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recién en su nuevo empleo, porque éstos no suelen estar preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior como plantea Broufenbrenner.

Síndrome De Fatiga Crónica

El síndrome de fatiga crónica también llamado en el pasado encefalomiélitis miálgica, es una enfermedad clasificada por la Organización Mundial de la Salud con el número G 933 en el CIE-10, dentro de enfermedades neurológicas y lo considera como una enfermedad neurológica grave y aparece en la lista americana de enfermedades infecciosas nuevas, recurrentes y resistentes a los medicamentos.

Los síntomas cognitivos, mentales y emocionales pueden ser muy variados. Pueden presentar problemas importantes de pérdida de capacidad de concentración, atención, escucha, aprendizaje, habilidades matemáticas, pueden perder sus capacidades hasta presentar cifras en pruebas psicotécnicas y de coeficiente de inteligencia muy inferiores a las que tenían antes de enfermar. Emocionalmente

pueden mostrarse muy diferentes, deprimidos, angustiados, incomprendidos, con gran ansiedad y crisis de angustia.

Así, en conclusión, un síndrome es definido como un conjunto sintomático o una serie de signos y síntomas que existen en un momento específico y que definen un estado determinado. En cuanto al Burnout, a pesar de que la comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento de la tridimensionalidad del síndrome postulada por Maslach y Jackson desde 1981, aún no ha sido incluida en los manuales internacionales de diagnósticos psicopatológicos (DSM IV/ CIE 10) como una entidad con código propio, dado que las posibilidades de los criterios diagnósticos actuales no se ajustan claramente a las características que presenta dicho síndrome (Rodríguez, 2011).

Por lo tanto, en términos de escalas de valoración y evaluación del síndrome, el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que se ha utilizado en la mayoría de estudios e investigaciones, y en Colombia fue validado por la Universidad de Antioquia en el año 2004. Está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. En la versión inicial la escala para valorar los ítems presentaba dos formas: una de frecuencia y otra de intensidad. En la forma de frecuencia el sujeto valora, mediante un rango de siete adjetivos que van de —nunca a —todos los días, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. En la forma de intensidad, la escala de evaluación de los ítems tenía ocho grados, y el sujeto valoraba la intensidad con la que sienten esas mismas situaciones (Rodríguez, 2011).

En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en Colombia, para la evaluación y diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en contexto laboral, la ley establece la resolución 2404 de 2019, por la cual, se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial.

2.2. Marco Teórico

El síndrome de Burnout, como anteriormente se menciona hace referencia a un tipo de estrés laboral generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas que componen el círculo laboral. (Pérez, 2017, citando a Forbes, 2011), afirma que este síndrome va más allá del agotamiento normal del trabajador, este es un proceso de acomodación psicológica que se da entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. Este síndrome se compone de tres fases, las cuales son:

- Fase de estrés: Se produce un desajuste ante las demandas del trabajo y los recursos con los que cuenta el trabajador.
- Fase de agotamiento: Se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga por parte del colaborador.
- Fase de agotamiento defensivo: En esta fase se evidencia cambios en la conducta de carácter nocivo en el colaborador.

(Pérez, 2017), asegura que el síndrome de Burnout es causado por la dificultad en la realización de trabajo debido a factores organizacionales, el desequilibrio entre los objetivos de la empresa y el colaborador, falsas expectativas del trabajador sobre el trabajo a desempeñar o en pocas palabras que el cargo sea muy ambiguo. (Moreno, Gonzales & Garrosa, 2001) indican que las afecciones del síndrome de Burnout se dan en diferentes niveles:

- Emocional: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, intolerancia, supresión de sentimientos.
- Cognitivo: Desaparición de expectativas, alteración en el auto concepto, pérdida de valores, distracción, cinismo.
- Conductual: Elusión de responsabilidades, absentismo al trabajo, inadaptación, desorganización, falta de toma de decisiones, aumento o uso de sustancias nocivas para la salud.
- Social: Disminución del contacto personal, conflictos interpersonales.

Por otro lado, (Pabón, 2019a) indica que la gran mayoría de las investigaciones centran al síndrome de Burnout como un proceso, señalando diferencias en cuanto a

cómo se deben establecer hacia un nivel sintomático, y por lo tanto generando diversas relaciones hacia los modelos de intervención. Los modelos en este caso se definen como procesos comprensivos que hacen referencia a un conjunto de variables, consideradas como antecedentes y consecuencias del síndrome.

Para establecer qué modelo se adecua a un nivel organizacional, se debe tener en cuenta como se produjo el síndrome de Burnout en el área laboral para materializar variables y componentes psicológicos. (Gil-Monte & Peiró, 1999, citado por Pabón, 2019) plantea que el síndrome de Burnout surge de diversos modelos explicativos para materializar las variables, para eso toma tres modelos psicosociales a saber: teoría socio cognitiva del yo, teoría del intercambio social y teoría organizacional.

(Gil-Monte & Peiró, 1999, citado por Pabón, 2019) explica que desde la teoría organizacional es propicio establecer variables a partir de la cultura y el clima organizacional para el desarrollo del síndrome de Burnout, estas variables varían con respecto a la empresa y son aspectos relevantes que establecen o no un desgaste laboral para el individuo. Usualmente el empleado suele experimentar ambigüedad del rol y conflictos interpersonales al no contar con una responsabilidad laboral en sus labores.

(Llorens & Salanova 2011, citado por Pabón 2019) exponen que desde la teoría del intercambio social el síndrome de Burnout se produce cuando se percibe una falta de equidad entre inversiones y resultados que ponen en juego el avance del trabajo. La falta de reciprocidad entre empleado disminuye los recursos emocionales del personal y aparecen síntomas de salud y agotamiento emocional hasta hacerse una enfermedad crónica. Adicionalmente proponen que desde la teoría del contagio de emociones el síndrome de Burnout se produce cuando en los grupos de trabajo existen creencias y emociones compartidas que se van desarrollando a lo largo de la interacción social. Cuando las personas trabajan juntas es habitual que se compartan situaciones complejas o estresantes, es ahí donde se presenta un nivel de compenetración conjunta y se experimente emociones colectivas. Por último, estos autores señalan que la teoría social cognitiva es producida cuando existen crisis de auto eficiencia o eficacia grupal del trabajo, esta crisis se deriva de ejercicios ineficaces tales como: experiencias negativas en el pasado, falta de modelos que comparen las capacidades de grupo o del individuo.

Las mediciones del síndrome de Burnout según (Pabón, 2019b) surgen de la observación clínica, estas eran asistemáticas y buscaban brindar una explicación al grupo de síntomas anómalos que se presentan en personas que trabajaban en la clínica donde laboraba Freudenberg, el cual es el primer autor que en 1974 define al síndrome de Burnout como un ambiente clínico que subyace de ahí dos perspectivas, la clínica y la psicosocial. Este modelo consistía en descripciones realizadas por medio de la observación clínica. Más adelante se cambió ese sistema por uno donde los modelos contenían entrevistas estructuradas con técnicas, autoevaluaciones con escalas de estimación y cuestionarios.

El primer instrumento de evaluación fue propuesto por Maslach y Jackson en 1981, el cual fue nombrado como el Maslach Burnout Inventory (MBI), siendo el método más aplicado para medir el síndrome y que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. El MBI tiene como objetivo el estudio de profesionales asistenciales que proponen tres factores o dimensiones a evaluar: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Según (Moreno, Rodríguez & Morante, 2005, citado por Pabón, 2019) describen las dimensiones a evaluar así:

- Cansancio emocional: Implica un aumento en los sentimientos de desgaste emocional como resultado de unas excesivas demandas psicológicas y emocionales.
- Despersonalización: Implica la tendencia a des individualizar y despersonalizar a los pacientes. Se utiliza para minimizar la intensa activación emocional que pueden afectar la ejecución del trabajo.
- Reducción de la realización personal: Tendencia de los profesionales a autoevaluarse negativamente en la valoración de su trabajo como consecuencia de todo el proceso.

Como se mencionó anteriormente el MBI solo podía ser aplicado para trabajadores asistenciales, esto género que se necesitase incluir esta evaluación a profesionales no asistenciales, por lo cual se incluyó y se desarrolló MBIGS (Maslach Burnout Inventory General Survey) que evaluar este síndrome a esta clase de profesionales y

el cual consta de tres escalas de evaluación agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.

El Burnout Measure (B.M) elaborado por Pines y Aronson en 1988 es el segundo instrumento más utilizado para la evaluación del síndrome, donde se compone de tres escalas que evalúan el cansancio físico, emocional y mental, con 21 ítems.

Otro instrumento muy utilizado es el construido por Pedro Gil & Monte, 2011 el cual es un cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). La prueba pretende evaluar, por medio de la aplicación de 20 reactivos, el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral. A través de la medición de los tres factores característicos del Burnout; ilusión por el trabajo, desgaste psíquico y desencanto profesional.

A partir de esta consideración, la ilusión por los trabajadores entendido como un deseo del individuo por alcanzar metas laborales, porque suponen una fuente de lograr satisfacción personal (Gil & Monte, 2011, citado por Páez, 2013).

Por su parte, el desgaste psíquico corresponde a la aparición de un agotamiento físico y emocional como resultado del trabajo que se tiene y del trato diario que se tiene con personas que presentan o causan problemas (Gil & Monte, 2011, citado por Páez, 2013).

La indolencia se caracteriza como la presencia de actitudes negativas tales como la indiferencia y el cinismo hacía las personas de la organización; específicamente los clientes (p. ej., pacientes, alumnos, etc.).

(Pabón, 2019c) argumenta que para la evaluación de síndrome de Burnout se han desarrollado una variedad de instrumentos que han evolucionado a la par con los estudios e investigaciones propuestas, siempre con el fin de ampliar y solidificar este tema, entre los que se encuentran: el “The Gillespie-Numeroff Burnout Inventory” (G.N.B.I.) que fue elaborado por Gillespie y Numeroff (1984), de igual forma Ford, Murphy y Edwards en 1983 elaboraron un inventario de 15 ítems el “Perceptual Job Burnout Inventory”, Meier en 1983 propuso el “Meier Burnout Assessment” un instrumento con veintitrés ítems en una escala de verdadero-falso que analiza

cogniciones y expectativas acerca del trabajo, se encuentra el “Mattews Burnout Scale for employees” que evalúa aspectos cognitivos, emocionales y conductuales del Burnout, creado por Mattews en 1986, el “Emener-Luck Burnout Scale” (ELBOS), la Staff Burnout Scale for Health Professional (SBS-HP) es una escala de auto informe de treinta ítems que evalúa el Burnout psicológico, físico y conductual, el Work Related Strain Inventory (Revicki, Harold, May y Whytley, 1991), el EPB o Escala para la evaluación del Burnout desarrollada en España por García Izquierdo en 1992, el Shirom – Melamed Burnout Questionnaire. Melamed, Kushnir y Shiron en 1992 y el Cuestionario Breve de Burnout entre otros.

2.3. Marco Legal

En Colombia la Ley 1616 de 2003 define la salud mental como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad” (Min salud, 2003).

Por lo tanto, en materia de salud mental desde lo laboral, se debe tener muy en cuenta, cómo afectan los factores psicosociales en el entorno laboral, siendo estos imprescindible para conseguir una empresa saludable. De esta manera, el Riesgo Psicosocial y su gestión dentro de los ambientes laborales ha cobrado fuerza en los últimos años debido a que se han hecho presentes las enfermedades relacionadas con el estrés, tales como: trastornos de ansiedad, depresión, trastornos de adaptación, reacciones a estrés grave, hipertensión arterial secundaria, infarto agudo de miocardio, úlceras, entre otras.

De esta manera en nuestro contexto laboral, podemos identificar que para el caso del Síndrome de Burnout, éste está respaldado por una normatividad que da inicio en la Ley de la Seguridad Social Integral /Ley 100 de 1993, La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que

menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

En el entorno laboral de la industria petrolera, se manejan operaciones complejas que conllevan a realizar las actividades a corte plazo para reducir tiempo y dinero, por lo tanto, exigen a la mano de obra calificada como no calificada a realizar largas jornadas exponiéndolos a los riesgos físicos como mentales, por consiguiente, se establece que el entorno en el cual se desenvuelve los trabajadores debe de ser relevante y lo afecta o beneficia en el desempeño, es por ello que se debe de establecer concordancia con el código sustantivo del trabajo, código el cual “regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares.” Velando primordialmente por su salud física y emocional que podría traer consecuencias al desempeñarse en el campo petrolero y las repercusiones que ello traería; así como su respectivo descanso que lo estipula en este mismo código en su título VII en el artículo 172 a nombre de descansos obligatorios: “El patrono está obligado a dar descanso dominical remunerado a todos sus trabajadores. Este descanso tiene duración mínima de veinticuatro (24) horas “.

No obstante, la salud emocional también es directamente proporcional a la salud física, es por ello que el Síndrome de Burnout sería causa y/o efecto de un mal desempeño físico; para lo cual, la parte legal, protege al trabajador en higiene y seguridad laboral, según lo acuerda el código sustantivo del trabajo en su artículo 348: “Todo empleador o empresa están obligados a suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores; a hacer practicar los exámenes médicos a su personal y adoptar las medidas de higiene y seguridad indispensables para la protección de la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio; de conformidad con la reglamentación que sobre el particular establezca el Ministerio del Trabajo”.

De igual forma, se han establecido disposiciones y definido responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, también para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; Corte Constitucional. Código sustantivo del trabajo, Acuerdo 29 de 2011. Diario oficial. 2012

todo esto mediante la Resolución 2646 de 2008, por la cual 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 el estrés ocupacional.

El ministerio de la protección social en Colombia, emitió El Decreto 1477 del 2014, el cual es el que se encuentra en vigencia; decreto en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés laboral.

De igual forma, se establece la resolución 2404 del 2019, por la cual se adopta la batería de instrumento para la evaluación de factores de riesgos psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones, a lo cual, podemos decir que la evaluación de riesgo psicosocial al personal que trabaja en la industria petrolera se realiza anual y es una herramienta muy importante para obtener información del estado mental y emocional de los trabajadores de las diferentes empresas del sector de hidrocarburos, y con base en lo encontrado en la evaluación y diagnóstico, se tomen las medidas necesarias para evitar enfermedades laborales y el aumento de los indicadores de ausentismo laboral.

Uno de los métodos de control que manejan las empresas es la identificación de peligros y riesgos en la matriz IPER basado en la guía técnica Colombiana NTC 45 del 2012, que da importancia al síndrome de Burnout, ubicándolo como un riesgo importante tomando los controles necesarios como son capacitación al personal, buscando buen ambiente laboral, sitios de esparcimiento donde los trabajadores salgan de la monotonía de sus actividades diarias y puedan compartir con sus familias. Podemos decir de lo anterior expuesto, que en los factores de riesgos se ha tomado muy en cuenta lo psicosocial que genera consecuencias muy graves en los trabajadores reduciendo la productividad en sus actividades diarias mecánicas, eléctricas y de producción.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

Este tipo de estudio se define de corte transversal, descriptivo y exploratorio bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo. Puesto que, busca conocer los factores asociados a la presentación del síndrome de Burnout en el personal de la empresa OGS Colombia SAS. Dado que, se realizara una recolección de datos los cuales están dirigidos a responder las causas de este riesgo psicosocial que afectan a la salud de los trabajadores mediante el análisis de variables que previamente serán mediante instrumentos de medición y evaluación del síndrome de Burnout con el fin de determinar los factores que causan este riesgo en esta clase de trabajadores

3.2. Población

Esta investigación se centró en los empleados del área de mantenimientos de pozos petrolero de empresa OGS Colombia SAS, donde habitualmente se encuentra con mayor potencial la aparición de este tipo de riesgos psicosociales, por lo cual se toma una muestra de la población a partir del total de empleados que pertenecen a esta área.

3.3 Procedimientos

Para esta investigación en primera instancia, se definió una muestra representativa obtenida de la siguiente manera.

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N - 1) \cdot e^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ =Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96 o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele Utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del Encuestador.

Para este caso se tomó una desviación estándar de la población de 0.5, nivel de confianza del 95% (1.96) y un error en la muestra del 0.09. Antes de aplicar esta fórmula se tuvo en cuenta criterios de inclusión y exclusión de los empleados de esta área, donde fue aplicada a todos los empleados mayores que laboran en jornadas mayores a 8/7 y no fue aplicada a empleados ocasionales de campo, aquellos que rehusaron a participar en el estudio.

En segunda instancia, para la medición y evaluación de este tipo de riesgo psicosocial. Primero se estableció las variables sociodemográficas tal y como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 1. Variables de calificación sociodemográficas

VARIABLE	NOMBRE	DEFINICION	UNIDADES DE MEDICION
Cualitativa	Sexo	-	H: 0 M: 1
Cualitativa	Relaciones familiares	Relación de pareja	Con pareja estable: 0 Sin pareja estable: 1 Sin pareja: 2
Cualitativa	Profesión	Actividad en que labora	_____
Cualitativa	Tipo de contratación	Modalidad bajo la cual está contratado.	Prestación servicios: 0 Termino fijo: 1 Indefinido: 2
Cualitativa	Área de trabajo	Servicio en el cual se desempeña.	_____
Cualitativa	Tiempo del desplazamiento al sitio de trabajo (s) al día	Minutos u horas requeridos para el traslado del hogar al trabajo o trabajos y viceversa por día.	< 30 min: 0. 30-60 min: 1. 1 a 2 horas: 2. > 2 horas: 3.
Cualitativa	Tiempo de ejercicio profesional	Cantidad en años del ejercicio de la profesión.	< 5 años: 0 5 –10 años: 1 11-20años:2 > 20 años:3
Cualitativa	Jornada de trabajo	Turno en los cuales desarrolla su actividad laboral.	Una jornada: 0 Dos jornadas:1 Tres jornadas: 2
Cuantitativo	Edad	-	_____
Cuantitativo	Número de hijos	-	_____

Fuente. Elaboración propia

3.4. Técnicas para la recopilación de la información

Luego de establecer las variables sociodemográficas, se aplicó un cuestionario de esta clase de variables para ser diligenciado por los individuos de la muestra de forma virtual con apoyo de la herramienta tecnológica de formulario Google, incluyendo además un instrumento de medición de riesgos psicosociales. Para ello, se analizaron 3 instrumentos principales para la evaluación de esta clase de riesgos, los cuales fueron

- Batería de evaluación de Riesgos Psicosociales de la Universidad Javeriana de Colombia (SOLER)
- Cuestionario psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ
- Maslach Burnout Inventory, General Survey (MBI-GS)

3.5. Técnicas para el análisis de la información

La información obtenida de los cuestionarios aplicados se procesó en una hoja de cálculo en Excel para su análisis bajo un sistema de información general (base de datos) cuyo objetivo fue registrar todos los datos referentes a condiciones de trabajo y salud de los trabajadores. Con la aplicación de estas herramientas se dio por cumplido el primer y segundo objetivo específico.

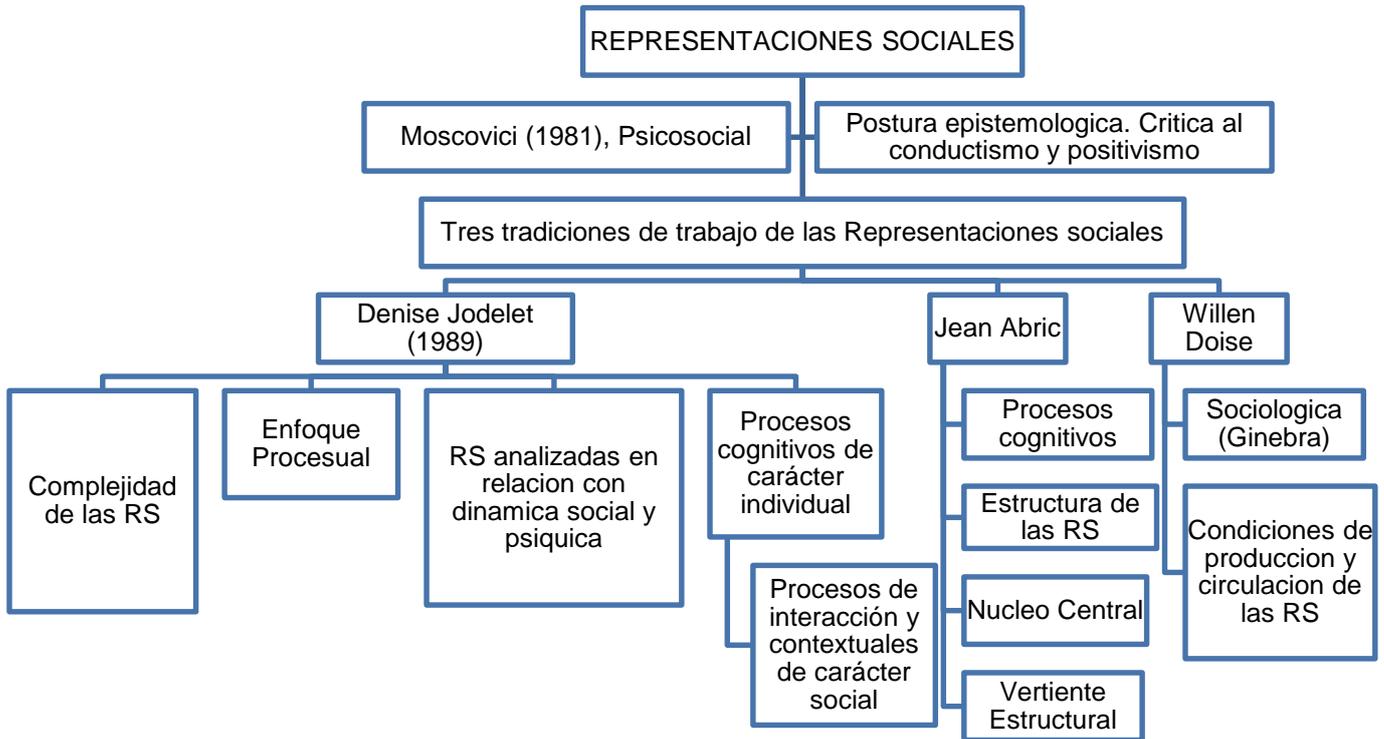
A partir de la información obtenida y analizada, se procedió a identificar las personas más afectas o con mayor porcentaje de riesgo crítico, para estos grupos de personas se diseñó un modelo de vigilancia epidemiológica bajo acciones específicas entre las que se encuentra talleres de fortalecimiento personal y aprendizaje de habilidades (manejo de estrés, inteligencia emocional, etc.). Es importante decir que las medidas de intervención fueron en la medida de lo posible dirigidas al control en la fuente y al control administrativo. Además en el modelo de vigilancia epidemiológica se contemplaron programas de seguimiento y mejora continua, donde los resultados e impacto del programa de vigilancia epidemiológica se formularon fichas de indicadores, dichos indicadores permitieron evaluar aspectos tales como cumplimientos, cobertura, resultado y efecto. Para el programa de mejora continua se recomienda realizar nuevas mediciones del riesgo psicosocial a medida que se verifique la efectividad del programa.

Como el tema de investigación está dirigido a la descripción de los factores en relación al riesgo psicosocial y de manera específica el indagar desde la teoría y la intervención de campo, sobre los efectos del Síndrome de Burnout a un grupo de trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de campos petroleros en la Empresa OGS Colombia S.A.S y a la vez diseñar un modelo de vigilancia epidemiológica para la mitigación de este riesgo psicosocial asociado al estrés laboral. Para lo cual, desde ésta perspectiva, es importante reconocer los aspectos centrales que configuran la construcción de los pensamientos negativos en los sujetos trabajadores y como desde un enfoque cualitativo de la investigación, las construcciones mentales que hacen las personas toman valor y significado para la transformación de la realidad y de los contextos laborales saludables y que aportan a la salud mental de los individuos.

Al respecto, las categorías de análisis se definen como: Identificación, Evaluación y Prevención del Síndrome de Burnout, en articulación con el método de investigación definido Representaciones Sociales, las cuales, constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material, e ideal. En tanto que tales, presentan características específicas a nivel de organización de los contenidos, las operaciones mentales y la lógica (Denise Jodelet, 1995).

Es así como para indagar este tipo de representaciones sobre la influencia de la aparición de los síntomas del Síndrome de Burnout por aumento del estrés en el contexto laboral petrolero seleccionado y su impacto en la salud mental de los trabajadores, se considera pertinente para esta investigación, retomar los planteamientos de Denise Jodelet, que en sus desarrollos y teorías permite establecer que las Representaciones Sociales inciden en los contenidos mentales y en las prácticas humanas ya que analiza e interpreta contextos sociales o históricos de la realidad cotidiana, estableciendo una forma de conocimiento social, y relacionando la actividad mental desplegada por individuos y grupos a fin de fijar su posición, en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen, como se puede evidenciar en la siguiente figura:

Figura 1. Diagrama de flujo de las Representaciones Sociales



Fuente. Denise Jodelet, 1995

Por lo tanto, Dilthey afirma que la metodología de las ciencias del espíritu será una metodología de la comprensión, la cual consiste en “re-crear en uno mismo el sentimiento vivido por el autor, partiendo de sus expresiones”; así, la interpretación y la comprensión, son una búsqueda de sentido y de expresión de la vida misma del autor.

En esta perspectiva hermenéutica, las Representaciones Sociales constituyen un aporte significativo para la comprensión del ser humano en su relación y construcción social de la realidad, así sus planteamientos se convierten en teoría y método a la vez en la investigación.

Al respecto, la teoría de las representaciones sociales (RS en adelante) se empieza a configurar en la década de 1960 gracias al francés de origen rumano Serge Moscovici quien por primera vez comienza a introducir la noción organizada acerca

del concepto que hasta ese entonces no había sido tomado en serio por la comunidad científica. (Abric, 1994, p. 194.)

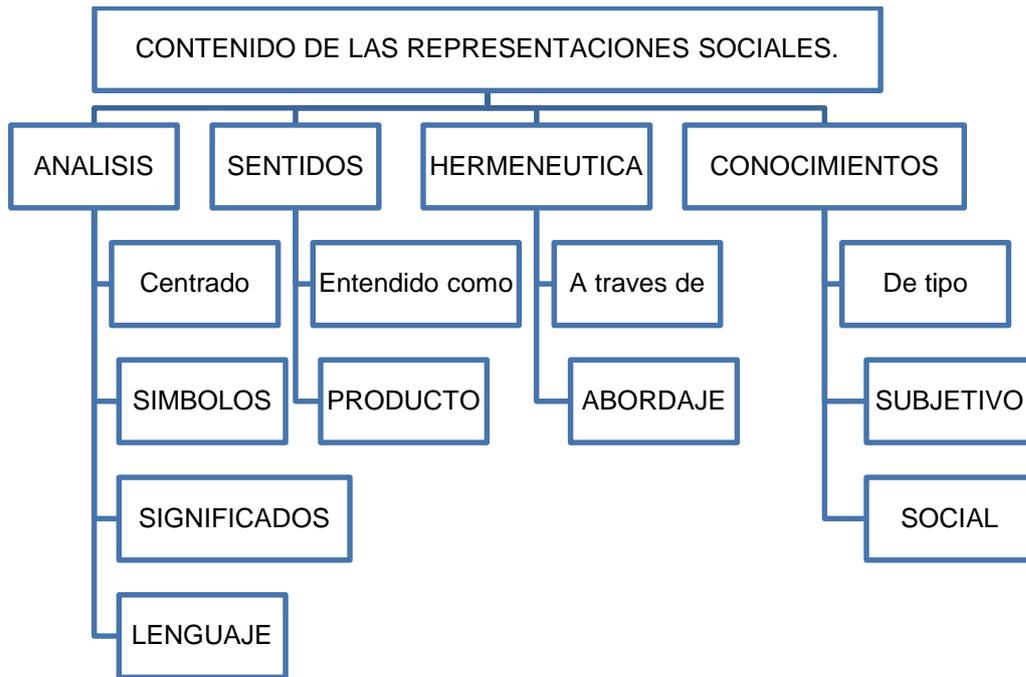
Las RS, en definitiva, constituyen sistemas cognitivos en los que es posible reconocer la presencia de estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas que suelen tener una orientación actitudinal positiva o negativa. Se constituyen, a su vez, como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que definen la llamada conciencia colectiva, la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades de la forma en que las mujeres y los hombres actúan en el mundo. (Araya, 2002, p. 11)

Los autores que trabajan las RS desde el enfoque procesual asumen la noción de que toda representación tiene una estructura específica propia que está organizada alrededor de un núcleo central que determina su organización y significación.

Este núcleo central es el elemento o conjunto de elementos que le dan coherencia y significación global a la representación, esta teoría es la característica fundamental que permite diferenciar el enfoque procesual del estructural.

Uribe (1997), menciona que para que cumpla con su propósito el núcleo central presenta dos funciones principales: la función generadora y la función organizadora. La primera crea y transforma la función de los demás elementos de la representación y la segunda los organiza. El siguiente esquema visualiza mejor la configuración de las Representaciones sociales desde el enfoque procesual:

Figura 2. Contenido Representaciones Sociales



Fuente. Araya (2002)

En palabras de Araya, el enfoque procesual de las Representaciones Sociales, en resumen:

“se distingue por ser una aproximación cualitativa, hermenéutica, centrada en la diversidad y en los aspectos significantes de la actividad representativa; por tener un uso más frecuente de referentes teóricos procedentes de la filosofía, lingüística y la sociología; por un interés focalizado sobre el objeto de estudio en sus vinculaciones socio históricas y culturales específicas y por una definición del objeto como instituyente más que instituido” (Araya, 2002, p. 51)

De igual forma, según Araya (2002), a partir de las RS las personas producen los significados que se necesitan para comprender, evaluar, comunicar y actuar en el mundo social. Es así como las RS presentan cuatro funciones delimitadas: la comprensión, la valoración, la comunicación y la actuación (Sandoval, 1997). La primera función posibilita pensar el mundo y sus relaciones, la segunda permite calificar o enjuiciar hechos, la tercera permite que las personas interactúen mediante la creación y recreación de las RS, y la última función está condicionada por las RS.

Las RS emergen determinadas por las condiciones en que son pensadas y constituidas, teniendo como denominador el hecho de surgir en momentos de crisis y conflictos (Moscovici, 1979). Por tanto se requiere de tres condiciones fundamentales para tal hecho: la dispersión de la información, la focalización del sujeto individual y colectivo, y la presión a la inferencia del objeto socialmente definido.

En cuanto a la primera condición, la información que se posee nunca es suficiente y esta desorganizada, de esta forma los datos de que dispone una persona para responder un cuestionamiento son insuficientes y superabundantes, nunca se posee toda la información acerca de un objeto social. Respecto a la segunda condición, un sujeto o un grupo se focalizan porque están implicadas en la interacción social como hechos que conmueven los juicios o las opiniones.

Finalmente, la tercera condición apunta a la presión que se ejerce socialmente y que reclama opiniones, posturas y acciones acerca de los sucesos que están focalizados por el interés público, esto es que las diferentes relaciones y circunstancias cotidianas exigen del sujeto o del grupo la capacidad de estar en situación de responder y afrontar.

3.6. Consideraciones Éticas

De acuerdo con la resolución 8430 de 1993, en su Título II: De la investigación en seres humanos, artículo 11 para efectos de investigación este trabajo se hace parte de la siguiente categoría. Investigación con sin riesgo, debido a que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta. Además, se dará el cumplimiento del artículo 14 de la presente resolución la cual establece que se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Diseño del Instrumento

El instrumento de medición comprendió, desde un momento inicial la respectiva revisión literaria. Para ello, se comenzó con una revisión general de la población objetivo el cual es el área de operaciones y mantenimiento que comprende con un total de 16 trabajadores todos ellos de género masculino. Primeramente se utilizó la fórmula de la muestra representativa, la cual indica básicamente el número de encuestas y cuestionarios en este caso que debe realizar para obtener los datos necesarios para el análisis y evaluación del Síndrome de Burnout, como se describe en el apartado del diseño metodológico y tal como se muestra a continuación:

$$n = \frac{16 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(16 - 1) \cdot 0,09^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = 14$$

La anterior formula indica que 14 personas son la población a la cual se le aplicó la encuesta sociodemográfica y posteriormente la MBI-GS (Maslach Burnout Inventory- General Survey). El respeto a su dignidad, autonomía y la protección de su bienestar, son conservados por el estudio, en el momento de la aplicación se contempló como medida principal la participación voluntaria, anónima y confidencial de los participantes, adicionalmente se aclarara que los datos recogidos tienen finalidad académica. Cada participante se le notificó de forma electrónica, acerca de los procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación, el cual será firmado por cada participante para constatar que está de acuerdo con la finalidad de dicha investigación. De igual forma se solicita el correspondiente permiso de la empresa para la aplicación del instrumento a los trabajadores (según anexo 1)

Según la NTP 732 (2000) explica que el cuestionario MBI-GS, plantea una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, como se observa en la parte II del cuestionario de la presente investigación la cual se indicara a continuación, esta consta de 15 preguntas con escala tipo Likert, con 7 posibles respuestas cuyas alternativas van del 0 al 6, las cuales corresponden de la siguiente manera (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. Adicionalmente este cuestionario está compuesto por 3 dimensiones a calificar: Agotamiento, cinismo e ineficacia profesional.

Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento (A), Cinismo (C) y Eficacia (E) Profesional) se sumaron las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de "Agotamiento" hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Agotamiento (A) y entonces dividir el total por 5 que es el número de ítems que forma la escala de Agotamiento. Se tuvo que repetir esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos a los que se les administró el instrumento de medida. Posteriormente para conocer el grado de agotamiento, cinismo y eficacia profesional de acuerdo a los datos obtenidos la NTP-732. P.4. muestra una tabla comparativa para validar la escala del Síndrome de Burnout según datos percentiles.

4.2. Aplicación del Instrumento

Para la aplicación de los cuestionarios que estuvo compuesta por dos partes, las cuales son el cuestionario sociodemográfico y el MBI-GS (Ver anexo 2), se tuvo en cuenta como medio de aplicación la plataforma Google Forms que básicamente es una herramienta, la cual permite planificar formularios, encuestas o recopilar múltiples tipos de información de forma fácil y eficiente. Con base a lo anterior, se creó un cuestionario donde inicialmente se describe el objetivo del cuestionario y posteriormente si el entrevistado está de acuerdo podrá acceder a los dos cuestionarios tal y como se indica a continuación.

Posteriormente, si el encuestado acepta la plataforma lo enviara a las primera parte del cuestionario. Donde, el total de los encuestados acepto los términos del cuestionario tal y como se muestra en el siguiente resumen, que comprende desde el nombre de los encuestados hasta el porcentaje de respuestas bajo esa misma opción.

Parte I (Cuestionario sociodemográfico) Como se evidencia en las siguientes graficas el 100% de los encuestados aceptaron los términos de los dos cuestionarios. En

esta parte este cuestionario constó de 12 preguntas personales, la evidencia se indicará a continuación.

Parte II (Cuestionario MBI-GS) Por último, se contempló para este cuestionario 15 preguntas que indican el grado de satisfacción del encuestado frente al trabajo que realiza en el área de operaciones y mantenimiento.

4.3. Tabulación y análisis de datos

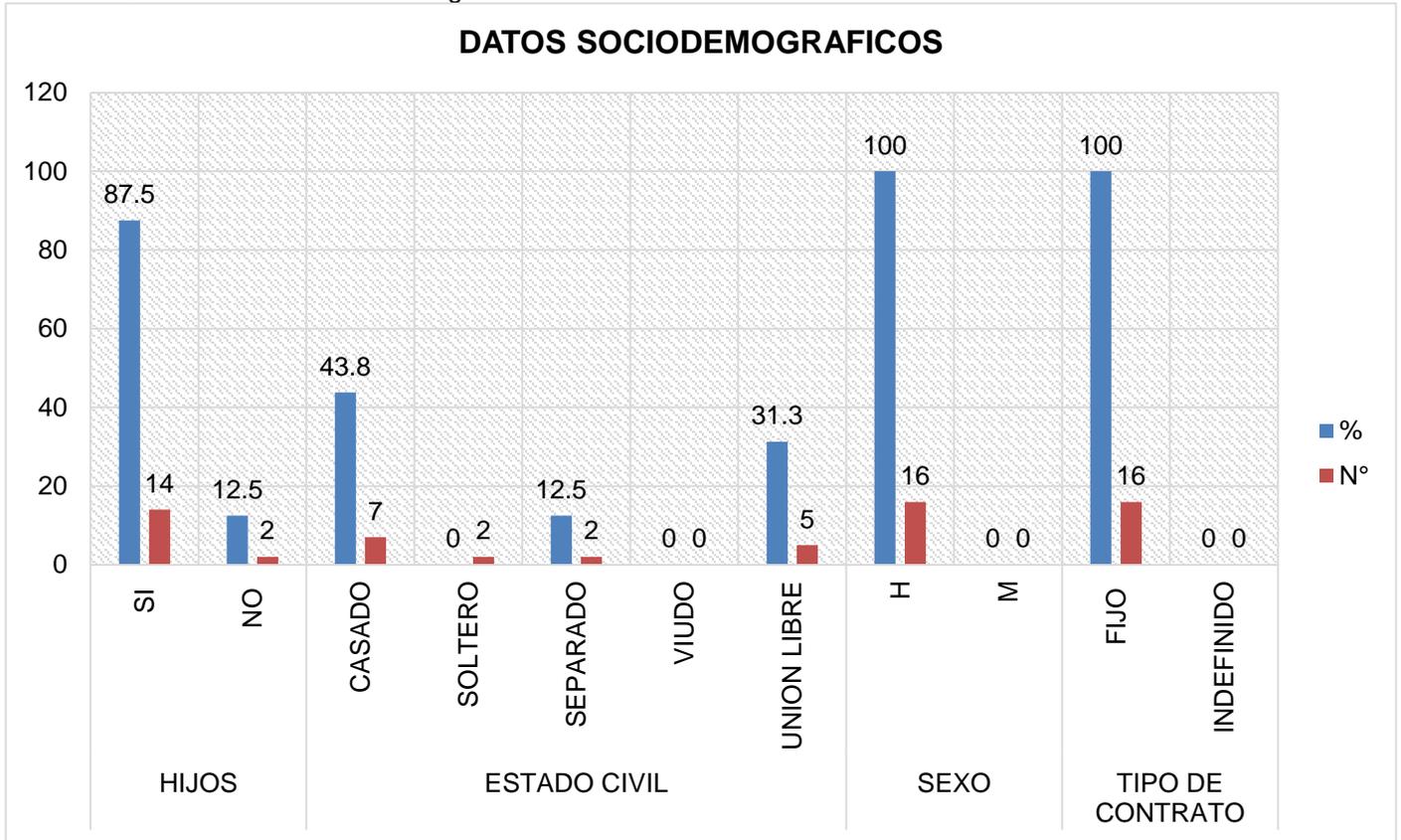
4.3.1. Análisis cuestionario sociodemográfico

Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos que permitieron la recolección de información que próximamente se usarán como base fundamental para analizar la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral de la empresa. Para ello, se realizó el análisis e interpretación de resultados del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), como consecuencia de los objetivos planteados, se tiene en cuenta el objetivo que busca describir los diferentes tipos de respuesta ante el estrés. Se puede relacionar que los síntomas que se presentan en el estrés son los mismos que se condicionan en el Síndrome de Burnout.

En el MBI-GS se evaluarán tres factores que caracterizan el síndrome, donde se analizarán 16 ítems con 6 tipos de puntuaciones de acuerdo al valor que determina la frecuencia con que ocurre la relación al estrés.

Adicionalmente, se buscó interpretar los estresores organizacionales por medio del cuestionario previo al MBI-GS, donde se estima que estresores intra o extraorganizacionales pueden incidir en la presencia de focos de estrés, para eso se determinó las variables sociodemográficas que tienen un efecto sobre el Síndrome de Burnout, variables de tipo emocional o factores como el ambiente laboral. A partir de los datos sociodemográficos, se realizó la siguiente tabla, que permite a nivel general analizar los datos encontrados en la muestra seleccionada que refleja básicamente la distribución de sexo, 16 varones frente a ninguna mujer en esta área. Con respecto al estado civil, la muestra se distribuyó en 7 casados, 2 separados, 5 en unión libre y 2 solteros. La muestra también reflejó que 14 de las 16 personas tienen hijos.

Grafica 1. Datos sociodemográficos



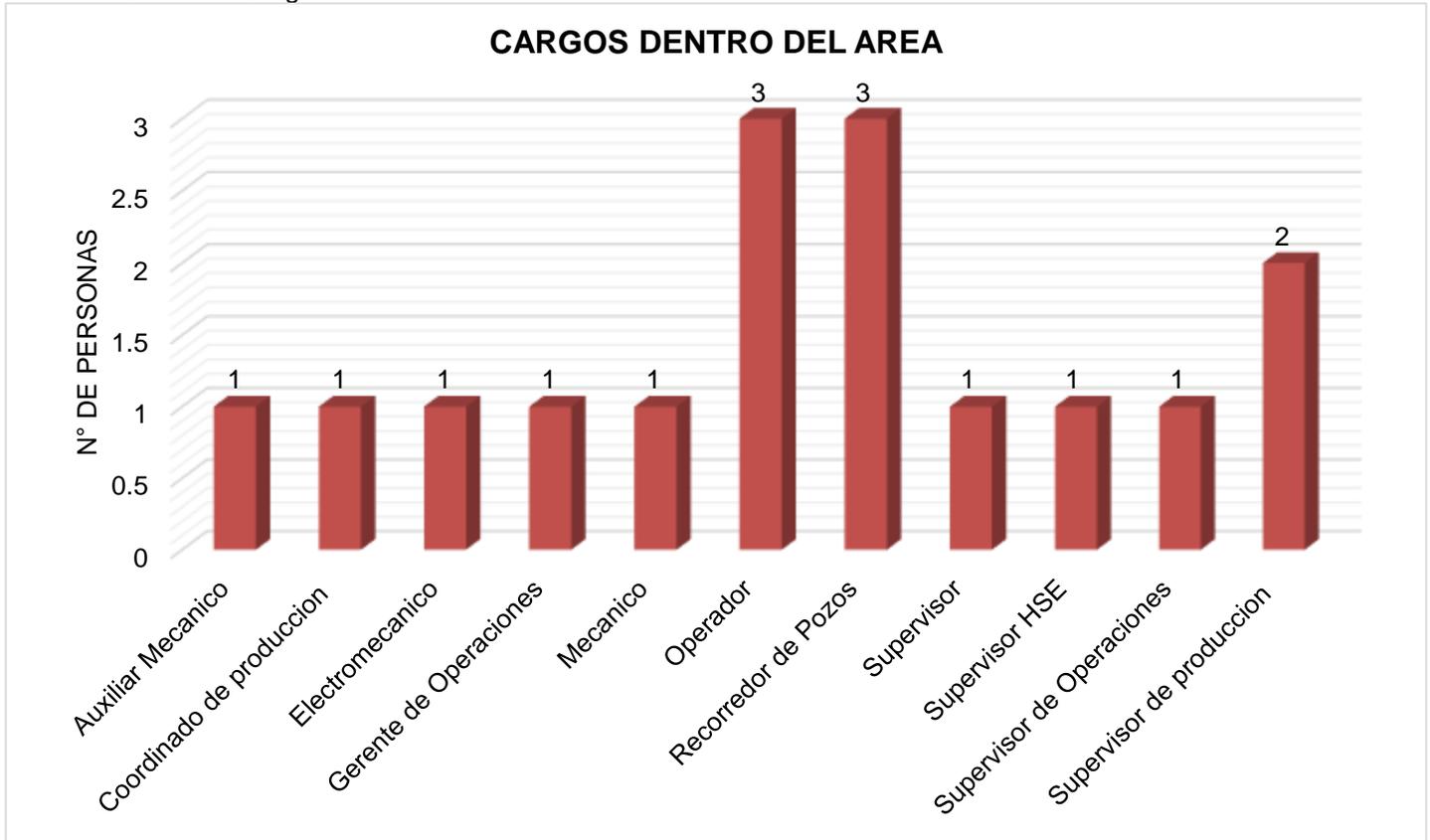
Fuente. Elaboración propia

Cabe recalcar, que los grupos de edad fueron los siguientes, donde el 6.3% de los encuestados tienen una edad de 28,31,32,34,36,39,41,42,44 y 58 respectivamente y del 12.5% comprenden edades de 38,43 y 46 tal y como lo indica la siguiente gráfica.

Teniendo en cuenta estas variables, se analizó la situación de cada persona que conforma el área de operaciones y mantenimiento de la empresa, para luego constatar entre las respuestas dadas por el personal perteneciente

El MBI-GS se aplicó a todo personal del área anteriormente mencionada, en total 16 personas que están compuesta por los cargos que se muestran a continuación.

Grafica 2. Cargos dentro del área



Fuente. Elaboración propia

El instrumento fue aplicado del 15 al 17 de octubre del 2020, donde cada uno se le aplico el cuestionario vía internet mediante la plataforma Google Forms. Previo a la aplicación de MBI-GS se les dio una charla previa de las preguntas y como era el método de respuesta de las mismas, con el fin de que la información que se recolectara sea verídica y confiable.

4.3.2 Análisis del instrumento MBI-GS

El instrumento que se utilizo fue el MBI-GS, especificado en la NTP. 732 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, el cual cuenta con 15 ítems del cuestionario; la escala que se utilizo es de tipo Likert que especifica 7 puntos de respuesta, distribuidos de la siguiente manera.

- Nunca/ Ninguna vez
- Casi nunca/ Pocas veces al año
- Algunas veces/ Una vez al mes o menos
- Regularmente/ Pocas veces al mes

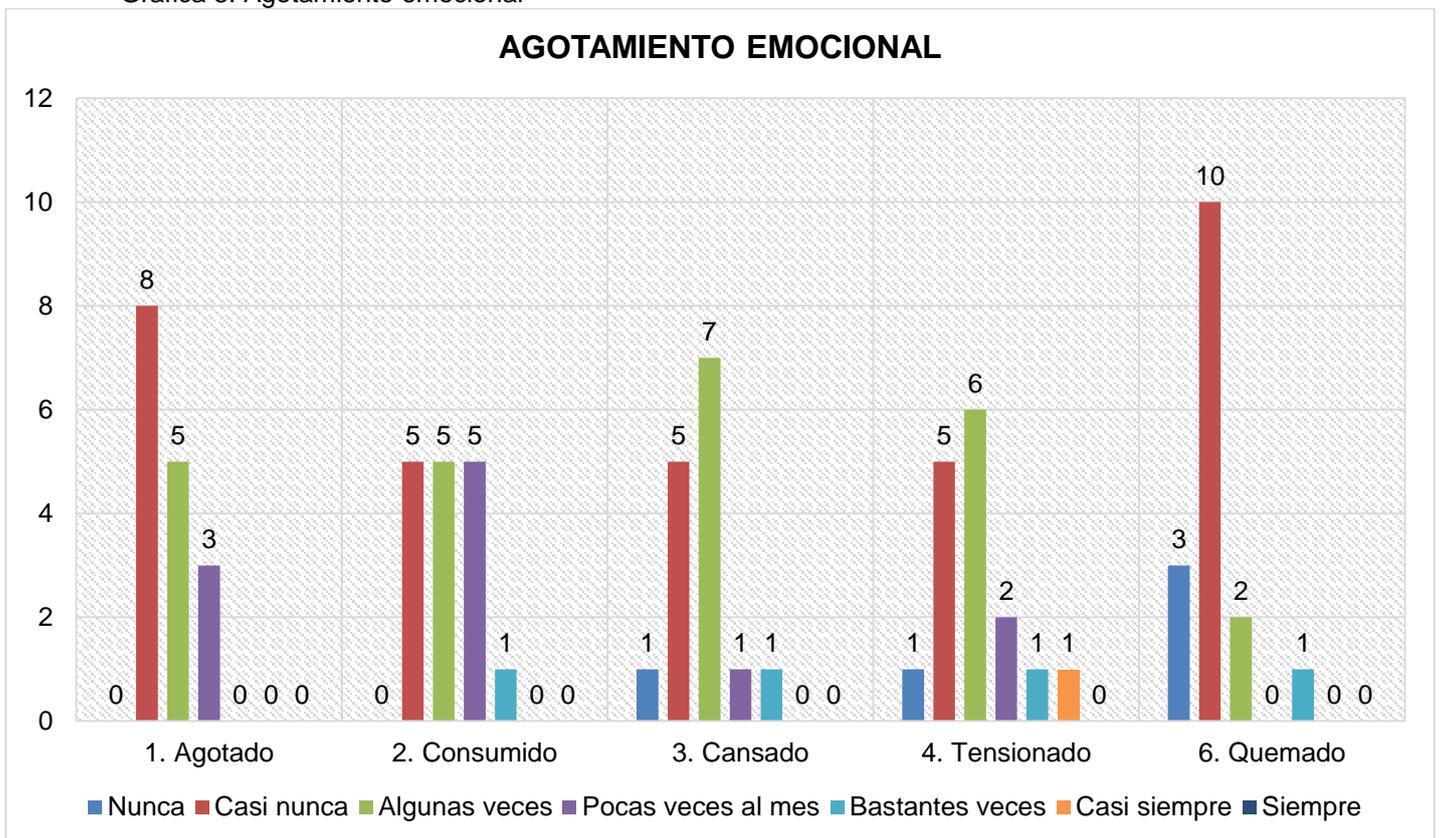
- Bastantes veces/ Una vez por semana
- Casi siempre/ Pocas veces por semana
- Siempre/ Todos los días

El cuestionario se aplicó a 16 trabajadores de la Empresa OGS Colombia SAS. El cual recoge datos de agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

4.3.2.1. Resultado de agotamiento

En la siguiente tabla se indica las respuestas de los trabajadores de la empresa con respecto a los ítems que miden el agotamiento.

Grafica 3. Agotamiento emocional



Fuente. Elaboración propia

Los datos recolectados por las 16 personas evaluadas en los 5 ítems que componen el agotamiento manifiestan que, en el primer ítem (Agotado) la escala predominante es la de casi nunca con una frecuencia de 8 personas de todos los trabajadores, que manifiestan que están emocionalmente agotados por el trabajo; en el segundo ítem (consumido) la escala con mayor frecuencia es de 5 personas dividida en igual número en las siguientes calificaciones como casi nunca, algunas

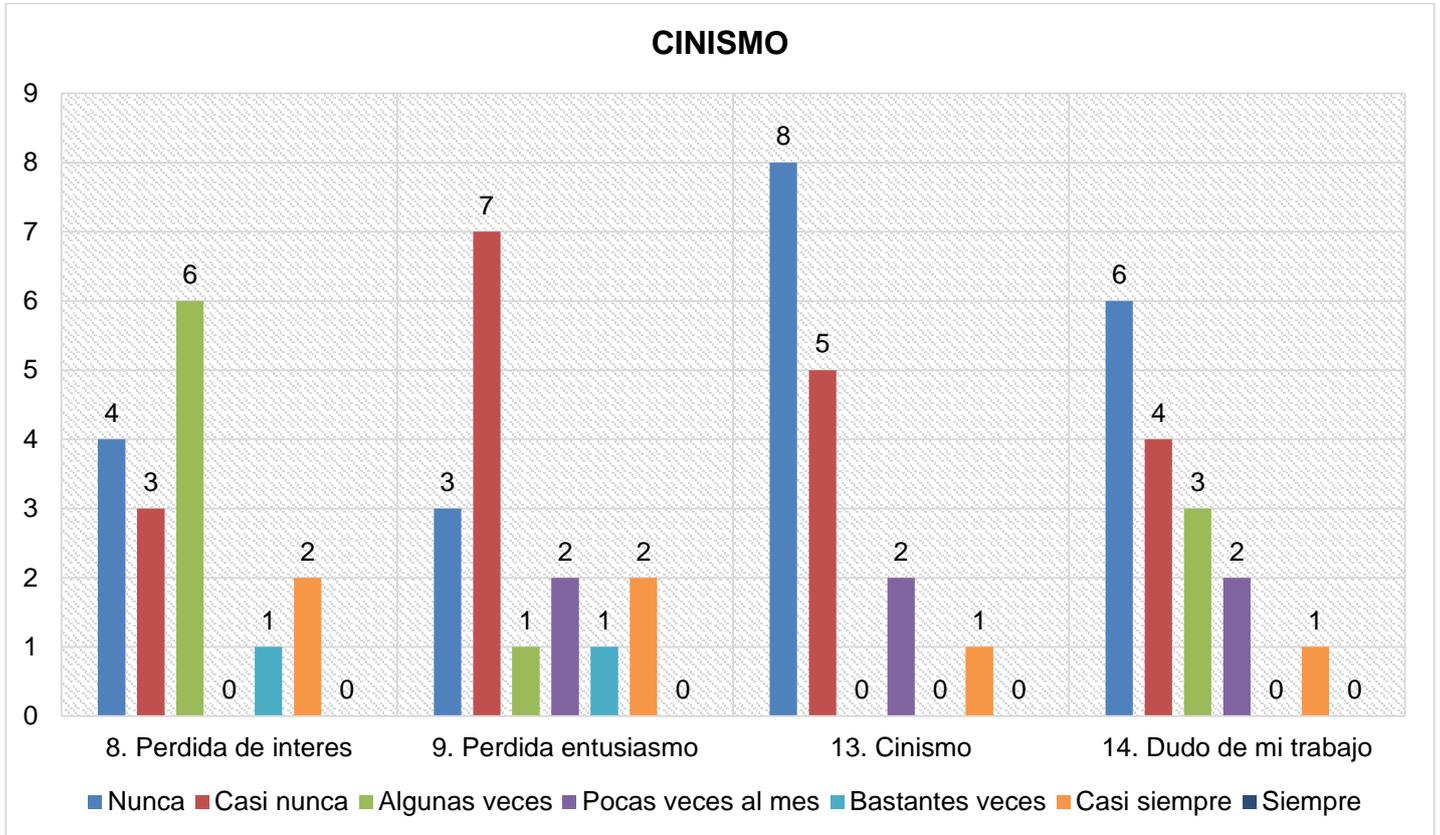
veces y pocas veces al mes lo que lleva a estar consumido en el trabajo; en el tercer ítem (cansancio) la escala con mayor frecuencia es la de algunas veces con 7 personas las cuales manifiestan que se sienten cansancio al momento de realizar sus actividades; la frecuencia más alta en el cuarto ítem (tensionado) es de 6 personas de todos los evaluados, indicando sentir tensión algunas veces en el día laboral y por último en el ítem de estar quemado por el trabajo la escala predominante es la de casi nunca que equivale a 10 personas del total de los trabajadores.

A partir de ello se concluye que en la escala de agotamiento se muestran valores medios en las contestaciones analizadas, la escala que predomina en las respuestas es la de casi nunca y algunas veces en relación a los ítems que evalúan el agotamiento en el ambiente laboral. Lo que da a entender que gran parte de los evaluados sienten un agotamiento poco relevante con las realizaciones de sus actividades diarias dentro del lugar de trabajo. La mayoría de los evaluados mostraron no sentirse quemados, ni tensionados y ni mucho menos cansados, pero indicaron sentirse consumidos por las jornadas laborales que presentan sus cargos, sin embargo no se evidencia un agotamiento significativo en los colaboradores de esta área de la empresa.

4.3.2.2. Resultado de cinismo o despersonalización

En la siguiente tabla se logra apreciar las respuestas de los trabajadores del área de operaciones y mantenimiento con respecto a los ítems que miden el cinismo.

Grafica 4. Cinismo



Fuente. Elaboración propia

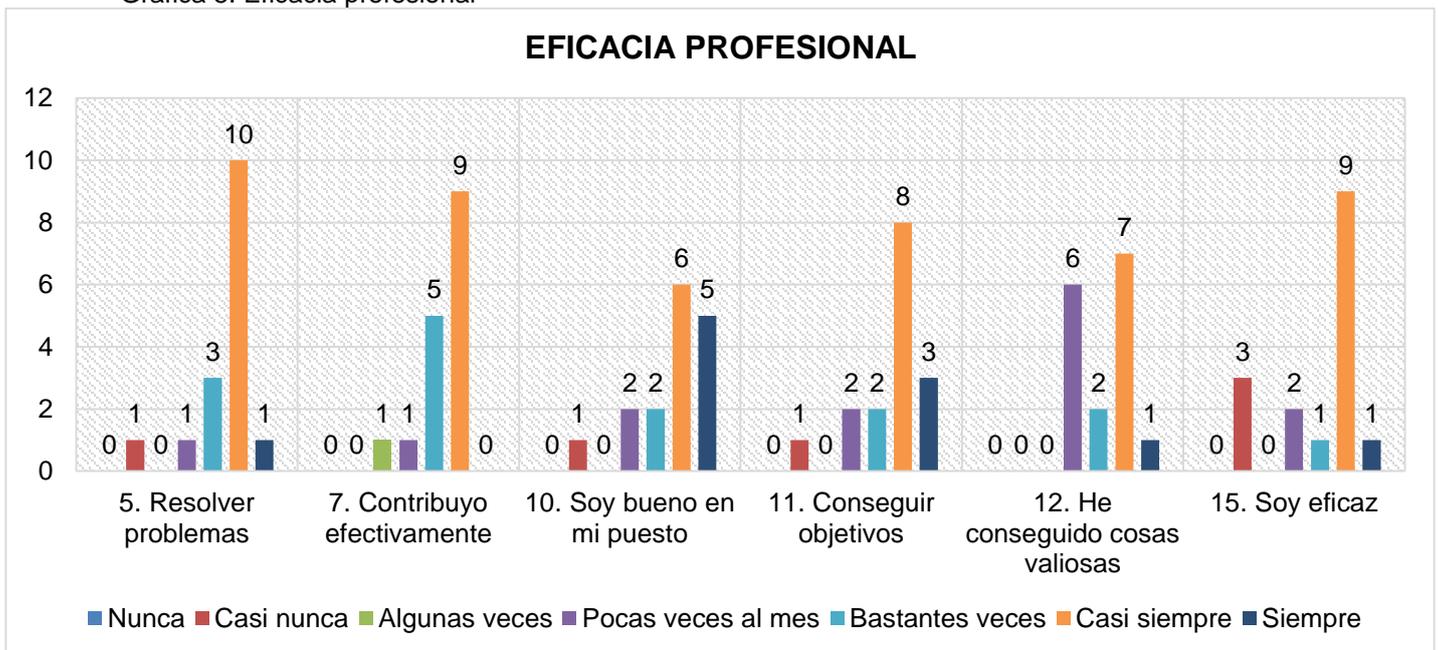
Los datos recolectados por las 16 personas evaluadas en los 5 ítems que componen el agotamiento manifiestan que, en el octavo ítem (perdida de interés) la escala predominante es la de algunas veces con una frecuencia de 6 personas de todos los trabajadores, que manifiestan haber perdido interés alguna vez por el trabajo; en el noveno ítem (Perdida de entusiasmo) la escala con mayor frecuencia es casi nunca con un valor 7 personas, donde manifiestan perder el entusiasmo pocas veces al año; en el siguiente ítem (cinismo) la escala con mayor frecuencia es la de nunca con 8 personas las cuales manifiestan que nunca se han vuelto cínicos con respecto a la utilidad del trabajo; la frecuencia más alta en el último ítem (dudo de mi trabajo) es de 6 personas de todos los evaluados, indicando que de ninguna manera han tenido alguna duda de la trascendencia o valor de su trabajo.

La mayoría de los trabajadores que conforman el área de operaciones y mantenimiento manifiestan porcentajes altos en relación a perder el interés una vez al mes, a no perder el entusiasmo y a no dudar del valor de su trabajo. esto indica que el cinismo es uno de los ítems del Síndrome de Burnout con menor incidencia en las personas evaluadas, mostrando un resultado evidente en la existencia de condiciones laborales adecuadas para que el trabajador realice su labor correctamente, debido a que la empresa valora el trabajo grupal e individual, lo que se concluye como un interés por parte de la empresa de aumentar la productividad a través de valor organizacionales o en su defecto defendiendo el adecuado ambiente laboral para el trabajador.

4.3.2.3. Resultado de eficacia profesional

En la siguiente tabla se logra indica las respuestas de los trabajadores del área de operaciones y mantenimiento con respecto a los ítems que miden la eficacia profesional.

Grafica 5. Eficacia profesional



Fuente. Elaboración propia

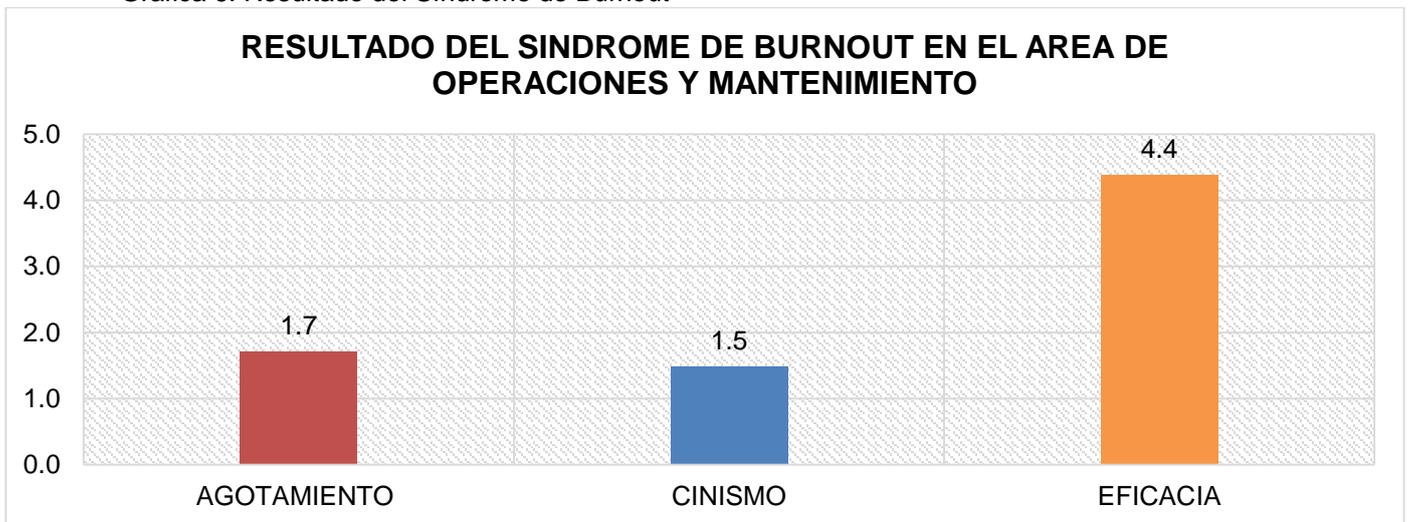
La eficacia profesional se mide a través de seis ítems de los cuales la mayoría de los evaluados tuvieron altos niveles de eficacia en sus respuestas; en el quinto ítem la respuesta fueron de casi siempre con respecto a que pueden resolver de manera eficaz los problemas que surgen en el trabajo con una frecuencia de 10 personas; el

séptimo ítem la gran parte de respuesta fue de casi siempre contribuyen los trabajadores efectivamente en lo que hacen en la organización con una frecuencia de 9; el décimo ítem la mayoría de contestaciones fueron de casi siempre son buenos en su puesto de trabajo, con un numero de 6 personas; 8 personas contestaron que casi siempre les estimula conseguir objetivos en su trabajo; 7 personas manifiesta que casi siempre han conseguido muchas cosas valiosas en su puesto de trabajo; y por ultimo 9 personas de todos los trabajadores, tienen la seguridad casi siempre de que es eficaz en la finalización de las actividades laborales.

Este ítem evaluado indica que la eficacia profesional dentro de la empresa tiene tres escalas altas de evaluación que van desde pocas veces al mes a casi siempre, donde los empleados de esta área muestran y sienten que son eficaces, efectivos, buenos trabajadores, y que dentro de su lugar de trabajo han conseguido cosas valiosas que la seguridad laboral les brinda y les ayuda a mejorar continuamente en el trabajo, esforzándose diariamente por conseguir metas y objetivos que estimulan su desarrollo emocional y profesional.

4.3.2.4. Resultado del Síndrome de Burnout en el área de operaciones y mantenimiento en la Empresa OGS Colombia S.A.S

Grafica 6. Resultado del Síndrome de Burnout



Fuente. Elaboración propia

Los datos generales en el área de operaciones y mantenimiento de la Empresa OGS Colombia S.A.S con respecto al Síndrome de Burnout en Agotamiento son relativamente medio bajos, en Cinismo son medios altos y en Eficacia profesional

medio alto, con esto se deduce que solo la mitad del personal presentan características representativas del Síndrome de Burnout, mientras que la gran mayoría de los trabajadores de la empresa muestran una eficacia profesional alta al sentirse eficaces y el gusto con su trabajo.

Es importante brindar estrategias de prevención y tratamiento a las personas que en sus evaluaciones manifestaron tener mayor incidencia del agotamiento, cinismo y baja eficacia profesional, con el fin de mejorar sus condiciones emocionales y laborales.

Para lo cual, se hace necesario diseñar un Modelo de Vigilancia Epidemiológica, centrado en la mitigación del estrés laboral y la prevención del Síndrome de Burnout, cuyas características se describen a continuación:

Lema: *“Mitigando el Estrés laboral se Previene el Síndrome de Burnout”*

Factor de Riesgo: Psicosocial

Conducta a Vigilar: Estrés laboral

Enfermedad profesional a Prevenir: Síndrome de Burnout

Población a la que va dirigido: Trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de campos petroleros en la empresa OGS Colombia S.A.S

Descripción de la conducta:

El estrés laboral es un proceso de adaptación temporal más breve que va acompañado por síntomas mentales y físicos. El sujeto puede volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento. Por lo tanto, el síndrome de Burnout se lo podría considerar como un estado de estrés laboral prolongado, que tiene la cualidad de inadaptación al estrés producido en el contexto de trabajo. Es importante señalar que el estrés laboral no necesariamente conduce al Burnout. Otra diferencia importante entre las características de ambos constructos es que el síndrome de Burnout está asociado a actitudes negativas hacia los usuarios, el trabajo y la

organización a diferencia del estrés laboral que no se lo asocia con actitudes negativas (Rodríguez, 2011).

Aspectos a Intervenir en la población: Pensamientos negativos, comunicación asertiva, imaginarios, creencias, informaciones, emociones.

Perspectiva Teórica: Herméutica del Pensamiento Humano

Como la intervención está dirigida a la descripción de los factores en relación al riesgo psicosocial y de manera específica el indagar desde la teoría y la intervención de campo, sobre los efectos del Síndrome de Burnout a un grupo de trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de campos petroleros en la Empresa OGS Colombia S.A.S y a la vez implementar el diseño de un modelo de vigilancia epidemiológica para la mitigación de este riesgo psicosocial asociado al estrés laboral. Para lo cual, desde ésta perspectiva, es importante reconocer los aspectos centrales que configuran la construcción de los ***pensamientos negativos*** en los sujetos trabajadores y como desde un enfoque cualitativo de la investigación, las construcciones mentales que hacen las personas toman valor y significado para la transformación de la realidad y de los contextos laborales saludables y que aportan a la salud mental de los individuos.

En este sentido, para indagar este tipo de representaciones sobre la influencia de la aparición de los síntomas del Síndrome de Burnout por aumento del estrés en el contexto laboral petrolero seleccionado y su impacto en la salud mental de los trabajadores, se considera pertinente para esta investigación, retomar los planteamientos de Denise Jodelet, que en sus desarrollos y teorías permite establecer que las Representaciones Sociales inciden en los contenidos mentales y en las prácticas humanas ya que analiza e interpreta contextos sociales o históricos de la realidad cotidiana, estableciendo una forma de conocimiento social, y relacionando la actividad mental desplegada por individuos y grupos a fin de fijar su posición, en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen.

Metodología: Se llevarán a cabo por medio de actividades de intervención individual y participación grupal en el marco de la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

Actividades: *Se plantean las siguientes:*

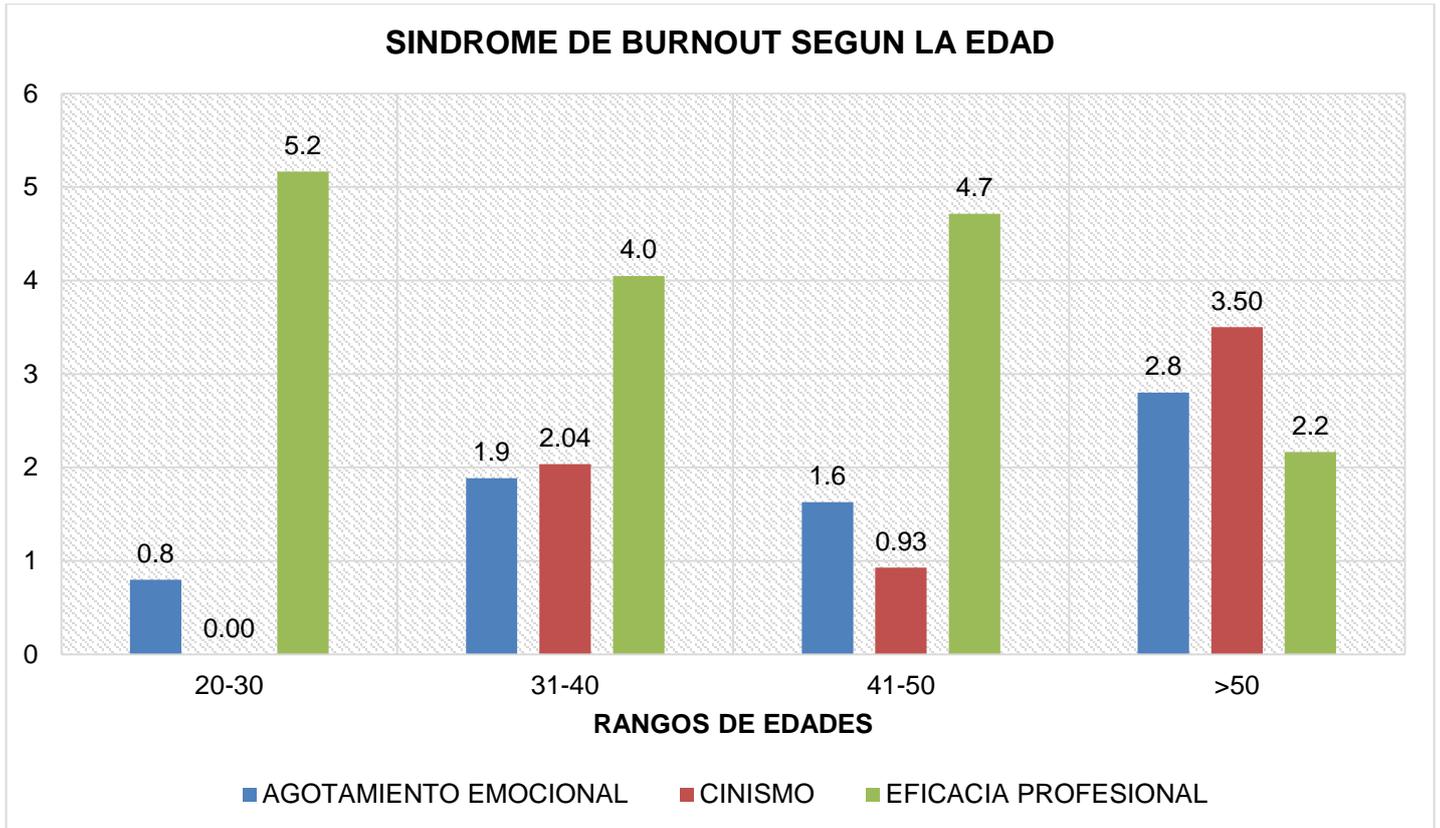
- Charla: Expresando Emociones
- Actividad Lúdica: Narrando Pensamientos negativos
- Taller: Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva
- Cine foro: El papel de las creencias en el comportamiento humano
- Conferencia: Cómo se construyen los imaginarios y la distorsión de la información.

Seguimiento del Sistema: Finalizado el desarrollo de las actividades programadas, se aplicará nuevamente el cuestionario para la evaluación del síndrome de Burnout y según los resultados se diseñarán diferentes actividades encaminadas a la prevención.

CAPITULO 5. Discusiones y conclusiones

El Síndrome de Burnout, se ha estudiado en diferentes situaciones integrando en ese estudio la identificación, impacto y tratamiento. Actualmente se cuenta con un sin número de instrumentos diseñados para la medición de esa patología y por medio de estos se puede determinar aquellas variables propias del trabajador que tienen relación directa con la presencia de ese síndrome, pero vinculadas con la organización y labor. Según Pabón (2019), argumenta que recientes investigaciones integran la relación del síndrome no solo con variables vinculadas con la parte organizacional, como la edad, horas de trabajo, ambiente, sino que también, se han preocupado por vincularlo con la forma en que los trabajadores afrontan situaciones estresantes por medio de las relación de variables organizacionales y personales.

Existe una relación controversial sobre el género y la presentación del Síndrome de Burnout. Según Maslach considera que la relación de género con uno de las dimensiones de estudio indica que el agotamiento emocional es mayor en las mujeres y el cinismo en los hombres. Sin embargo, en nuestro estudio no hubo presencia del género femenino, por lo que nos vimos obligados a relacionar estas dimensiones con los grupos de edad, el agotamiento emocional y la baja eficacia profesional data en el grupo mayor a 50 años presentando diferencias significativas con los otros grupos de edad. Relacionando esta información con la literatura es semejante, en donde estas dimensiones donde según Riveros A, Rodríguez M, Rodríguez M, Rodríguez M, & Pinzón J, (2019) afirman que estas dimensiones presentan mayor concordancia en personas mayores a 44 años. Esto infiere que el Síndrome de Burnout influye en factores de carácter socio económico donde tiene tendencia en edades mayores, puesto que se encontró que en este rango de edades los trabajadores tienen hijos a esto se lo relaciono que se encuentra mayor nivel de agotamiento emocional, tal y como lo muestra la siguiente gráfica. Según Carmona J, Granada A & Hernández J. (2011), indican que el agotamiento emocional en estos casos se caracteriza por la sensación de lidiar exitosamente a favor de otros, particularmente cuando se tiene hijos, esto genera tensión emocional crónica lo que desata en un agotamiento emocional por el hecho de satisfacer las necesidades familiares



Según Carmona J, Granada A & Hernández J. (2011), aseguran que el estado civil del trabajador influye en los factores que determinan el Síndrome Burnout, debido a que cuando se tiene una constante interacción con los demás, la persona logra un equilibrio en su desarrollo personal. Sin embargo, no se evidencio un dato atípico en la relación del estado civil con los factores determinantes. Adicionalmente, la literatura asegura que la edad y el género no establecen diferencias en el Síndrome de Burnout.

Con base en lo planteado por los autores citados anteriormente, se encontró que los horarios son otro medio que participa en la aparición del Síndrome de Burnout, posiblemente porque en la área que se analizó en el presente estudio los extensos horarios de trabajo que deben cumplir, los cuales se extienden del horario habitual. Estos horarios pueden presentar alteraciones en la vida personal y familiar del mismo; además de presentar días libres poco comunes, ocasionando que haya reducciones en las interacciones con su entorno familiar.

Todo lo anteriormente explicado, pueden ser las causantes de síntomas del Síndrome de Burnout. Puesto que, la dimensión de agotamiento emocional es el segundo factor que presenta mayor calificación con un valor de 1,7 indicando un valor

medio bajo. Esto ayuda a aclarar que los empleados que son mayores de 41 años pueden estar presentando sensaciones de cansancio físico, mental y apatía hacia las tareas diarias, tal y como es argumentado por Maslach & Jackson, (1986). Otro factor que evidencia el medio (bajo) índice de agotamiento emocional es la eficacia profesional, ya que se tiene niveles altos de este indicador lo que explica que cada empleado se siente augusto con lo conseguido en el trabajo y estimula a pesar de lo exigente que es la labor con retribuciones económicas, además del baja alteración del estado de ánimo por características estresantes propias del trabajo y clima organizacional, lo cual fundamenta con la teoría anteriormente mencionada, es decir que la eficacia profesional es inversamente profesional al agotamiento emocional, siempre y cuando este de por medio las variables sociodemográficas del empleado.

Para el estudio realizado, se puede argumentar que se ha cumplido con los objetivos planteados, habiendo probado un mecanismo de identificación para el Síndrome de Burnout. Como se mencionó anteriormente, el MBI-GS es un cuestionario que puntúa satisfactoriamente factores clave para la identificación del síndrome, de los tres factores que evaluaron es conveniente mencionar que únicamente el agotamiento emocional y el cinismo son factores clave para la identificación del síndrome. Así mismo, el factor de eficacia profesional deja muy en claro en esta oportunidad que es necesario estudiarla bajo situaciones propias del empleado debido a su ambigüedad. En este orden de ideas, es necesario detallar y estudiar este factor bajo un sistema que relacione datos sociales y laborales, sin que se determine datos sociodemográficos previos.

El instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) ayudo a confirmar parte de la hipótesis del presente estudio, lo que ayudo a establecer que tan expuestos están lo trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de la empresa, ayudando a concluir que la población objetivo presenta un nivel medio (bajo) de esta patología. Eso por ello que se concluye que no únicamente la población que se estudió presenta síntomas de Síndrome de Burnout, sino que esta patología acoge a gran parte de la población trabajadora, donde no solo el ambiente laboral es un factor principal para el inicio del Síndrome de Burnout. Con este estudio se evidencio que factores particulares de la zona, en donde el ejercicio profesional se ve afectado por múltiples factores del lugar, lo cual influye en la aparición del síndrome. Considerando que esto

debe ser tenido en cuenta para estudiar otras variables sociodemográficas que cuenten con una línea de investigación y un diseño metodológico detallado que logre enfatizar el contexto transcultural del Síndrome de Burnout.

Entre muchos aspectos se recomienda que es necesario revisar en próximas investigaciones, la necesidad de mejorar el cuestionario en ítems para la eficacia profesional, tal y como se explicó anteriormente, en esos puntos es confuso la distinción entre temas laborales y características particulares de los empleados, dado que se iguala a los empleados con el trabajo en general. Sin embargo, se presenta una gran diferencia en como el trabajador se relaciona con la empresa por su percepción y relación. A su vez, para que el cuestionario tome forma en el análisis, este debe ser representado bajo la realidad de las personas que tienen el síndrome, para ello se observó que es relevante realizar un estudio de relación con factores asociados a la edad, genero, estado civil, etc.

Respecto a la importancia sobre el diseño del sistema de vigilancia epidemiológica para la mitigación del estrés laboral y la prevención del Síndrome de Burnout, como factor de riesgo psicosocial; es fundamental encaminar las actividades hacia la intervención de aspectos socioemocionales como la comunicación asertiva, los pensamientos negativos, creencias, imaginarios, expresión de emociones, inteligencia emocional e informaciones, teniendo en cuenta aspectos individuales y colectivos del comportamiento humano en el contexto laboral, pues de no ser así, el estrés laboral pasará a ser crónico y por ende empezarán aparecer los síntomas del Síndrome de Burnout en los trabajadores, como enfermedad de origen laboral y además las implicaciones administrativas y legales que esto le implicaría a la organización.

REFERENCIAS

- Aguirre Céspedes Martha Lucia & Villacres Almeida Jessie Carolina, (2013). *Diseño Del Modelo De Gestión Técnica De Los Riesgos Psicosociales En La Empresa PETRINCOM S.A.* Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4869/1/UPS-QT03672.pdf>
- Banchs, M. (1986). Concepto de representaciones sociales: análisis comparativo. *Revista costarricense de psicología*, 89, 27-40.
- Banchs, M. (1988). Cognición social y representación social. *Revista de Psicología de El Salvador*, VII, (30) 361-371.
- Banchs, M. (2000). Aproximaciones procesuales y estructurales al estudio de las representaciones sociales. *Papers on Social Representation. Threads of discussion, Electronic Version*, 8. Peer Reviewed Online Journal. 1-15. Recuperado de <http://www.swp.unilinz.ac.at/content/psr/psrindex.htm>
- Carmona J, Granada A & Hernández J. (2011). Posibles indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la ciudad de Armenia. Recuperado de www.revistanegotium.org.ve / núm 20 (año 7) pág 22-37
- Decreto 1477 de 2014 [Ministerio del trabajo]. *Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. 5 de agosto de 2014.
- De los Ángeles Ochoa María. (2017). *Identificación de diferencias de riesgos psicosociales laborales de hombres y mujeres en el sector petrolero*. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2872>
- Jodelet, D. (2000). *Develando la cultura. Estudios en representaciones sociales*. México: UNAM
- Jodelet, D. (1984). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Moscovici, S. (Ed), *Psicología social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona-Buenos Aires-México: Paidós.

Ley 100 de 1993. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. 23 de diciembre de 1993. D.O. No. 41148.

Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul S.A.

Moscovici, S. (1989). *Des représentations collective's aux representations sociales: éléments pour une histoire*. En D. Jodelet (Ed), *Les Représentations Sociales*. Paris: PUF.

Norma Técnica Colombiana 45 (2010). *Guía Para La Identificación De Los Peligros Y La Valoración De Los Riesgos En Seguridad Y Salud Ocupacional*. Recuperado de <https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>

Normas técnicas de prevención 732 (NTP). 2000. "*Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*". Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd

Páez Gallego Adriana María & Triana Parra María Kamila. (2013). *Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de Operación y Mantenimiento de campos de petróleo y gas ubicada en el Departamento del Meta - Colombia*. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/15716>

Parra Morales Jimmy Alberto. (2016). *Relación Entre Los Factores De Riesgo Psicosociales Y La Presencia Del Estrés Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa De Servicios Petroleros En La Provincia De Sucumbíos En El Segundo Cuatrimestre Del Año 2015*. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/18102/1/66204_1.pdf

Pabón. (2019). *El síndrome de Burnout en funcionarios de organizaciones colombianas*. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf

Pérez Sandoval. (2017). *Impacto del Burnout sobre el desempeño laboral en operarios de una empresa petrolera en Ecuador*. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8153>

Rodríguez P, Rodríguez G, Riveros G, Rodríguez D & Pinzón S. (2011). *Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá*. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2389/52931143-1.pdf;jsessionid=9FBAB40D430805359236CDCF8F9FD032?sequence=1>

Resolución 2404 de 2009 [Ministerio del Trabajo]. *Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones*. 22 de julio de 2009.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de presentación para aplicar el instrumento de medición.



CIUDAD, FECHA

Señor:

Trabajador del área de operaciones y mantenimiento

Asunto: Solicitud de permiso para realizar un cuestionario para la evaluación del Síndrome de Burnout en trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de pozos petroleros.

Cordial saludo:

Por medio de la presente nos dirigimos respetuosamente a usted, para solicitar permiso y poder realizar un cuestionario, somos estudiantes de la Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Corporación Universitaria Iberoamericana, quienes investigamos sobre un diseño de un modelo de vigilancia epidemiológica sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de campos petroleros en la Empresa OGS Colombia SAS.

De acuerdo a lo anterior, le solicitamos comedidamente su autorización para realizarle este cuestionario, resaltando que los datos obtenidos de la investigación será utilizados con fines investigativos y académicos, y en ningún momento se divulgará la información obtenida.

De antemano agradecemos su atención y esperamos una favorable respuesta a la solicitud

Cordialmente,

Héctor F. Cardozo

Alex M. Ramírez

Santiago N. Morales

Estudiantes de la Esp. Gerencia en SST

Corporación Universitaria Iberoamericana

Anexo 2. Cuestionarios

PARTE I. PRESENTACIÓN CUESTIONARIO DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Le estamos invitando a participar en el proyecto de investigación: “Diseño de un Modelo de Vigilancia Epidemiológica sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores del Área de Operaciones y Mantenimiento de Campos Petroleros en la Empresa OGS Colombia SAS”, si estoy de acuerdo marcar con un X.

Si... No...

1. Nombre: _____

2. Edad: _____

3. Sexo

Femenino _____ Masculino _____ Sin especificar _____

4. Estado Civil

Soltero _____ Casado _____ Viudo _____ Unión libre _____ Separado _____

5. ¿Con quién vive?

Solo _____ Con su pareja _____ Familia _____

6. Situación Familiar (¿Tiene Hijos?)

Sí _____ No _____

7. ¿Cuál es su rol en su familia?

Padre _____ Madre _____ Esposo(a) _____ Hijo(a) _____ Hermano(a) _____

Otro _____ ¿Cuál? _____

8. Nivel de Escolaridad

Primaria _____ Bachiller _____ Técnico o Tecnólogo _____ Otro _____

¿Cuál? _____

9. Tipo de contratación

Prestación de servicios_____ Termino fijo_____ Indefinido_____

10. Actividad que realiza dentro del área_____

11. Tiempo de desplazamiento del hogar hacia el sitio de trabajo

< 30 min_____ 30-60 min_____ 1-2 horas_____ >2 horas_____

12. Tiempo que ha ejercido su actividad laboral

< 5 años_____ 5-10 años_____ 11-20 años_____ >20 años_____

PARTE II. PUNTUACIONES CUESTIONARIO MBI-GS

0 NUNCA	1 CASI NUNCA/ POCAS VECES AL AÑO	2 ALGUNAS VECES/UNA VEZ AL MES O MENOS	3 REGULARMENTE/ POCAS VECES AL MES	4 MUCHAS VECES/UNAS VEZ POR SEMANA	5 CASI SIEMPRE/ POCAS VECES POR SEMANA	6 SIEMPRE/TODOS LOS DIAS
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)					
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)					
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)					
4	Trabajar todo el día es una tensión para mi (A)					
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)					
6	Estoy "quemado" por el trabajo (A)					
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)					
8	. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)					
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)					
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)					
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)					
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)					
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)					
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)					
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)					