



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtepec

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE BIO SERVICIOS
SCRIBE PLANTA VERACRUZ”**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

L. C. ANABEL VÁZQUEZ GARCÍA

NUM. DE CONTROL:

M06350223

ASESOR:

DR. ÁLVARO DÍAZ AZAMAR

Autorización de Presentación Electrónica de Tesis

 San Juan Bautista Tuxtepec, Oax., 25/mayo/2022

Oficio No. DEP/CT-2892

C. ANABEL VÁZQUEZ GARCÍA
EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON NÚMERO DE CONTROL M06350223
PRESENTE

POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO COMUNICARLE QUE EL COMITÉ TUTORIAL INTEGRADO POR LOS CC. ÁLVARO DÍAZ AZAMAR, ZULEMA OLGUÍN JÁCOME, ISABEL LIRA VÁZQUEZ Y ROSA EUGENIA DÍAZ MENÉNDEZ, REVISÓ Y APROBÓ EN SU TOTALIDAD EL TRABAJO PROFESIONAL DENOMINADO "SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE BIO SERVICIOS SCRIBE PLANTA VERACRUZ." PRESENTADO POR USTED COMO PRODUCTO DE TESIS DE ACUERDO AL LINEAMIENTO DE TITULACIÓN CORRESPONDIENTE, PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN.

POR LO ANTERIOR Y DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES SE LE DA TRÁMITE LEGAL PARA QUE PROCEDA A LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL.

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica.

JULIÁN KURI MAR
SUBDIRECTOR ACADÉMICO

ccp. Depto. Servicios Escolares
 Archivo
 MMHC/mdom*


EDUCACIÓN |  **TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC
**SUBDIRECCIÓN
ACADÉMICA**




Carta de Cesión de Derechos Autorales

Título de la Tesis	Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz
Autor principal	L. C. Anabel Vázquez García
Email de contacto	anabelvazquezg29@gmail.com
Segundo autor	Dr. Álvaro Díaz Azamar
Tercer autor	Dra. Isabel Lira Vázquez
Cuarto autor	Dra. Zulema Olguín Jácome
Quinto autor	Dr. Dionisio Parra Valis
Registro ISBN / ISSN (Cuando aplique)	N/A

Tuxtepec, Oaxaca **11/OCTUBRE/2021**

Por este conducto manifiesto que es mi libre voluntad el ceder los derechos patrimoniales relativos a la obra literaria de la cual soy el autor, a favor del Tecnológico Nacional de México / Campus Tuxtepec; para que sea publicada, sin más límites que los establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor.

Extiendo la presente para los fines legales a que haya lugar.

Atentamente

Autor1: Anabel Vázquez García

Autor2: Dr. Álvaro Díaz Azamar

Autor3: Dra. Isabel Lira Vázquez

Autor4: Dra. Zulema Olguín Jácome

Autor5: Dr. Dionisio Parra Valis

Firma:

Firma:

Firma:

Firma:

Firma:

scriba el texto aquí

Agradecimientos

Esta tesis es el último paso para la obtención del grado de la Maestría en Administración del Instituto Tecnológico de Tuxtepec. Quiero expresar mi gratitud a las personas que me guiaron y apoyaron durante este proceso.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por ver culminada uno de mis mayores deseos desde niña. A mi director de tesis, el Dr. Álvaro Díaz Azamar por su orientación y guía durante el desarrollo de este trabajo y a los doctores Zulema Olguín Jácome, Isabel Lira Vázquez y Dionisio Parra Valis, sin su ayuda, paciencia y vasto conocimiento, no podría haber terminado esta tesis.

A la L.C. Verónica Vivanco Villar, Jefa del Departamento de Personal de Relaciones Industriales; la L.A.E. Minerva Lagunes Borbonio, Subgerente del área de Administración y Finanzas y el Ing. José Dante Marín Rodríguez, Subdirector de la planta por el apoyo y todas las facilidades otorgadas en Bio Servicios Scribe Planta Veracruz; también agradezco a todo el personal fuerza de trabajo de la planta, sin ellos, el resultado de ésta tesis no sería posible.

A mis compañeros de la maestría, por hacer el camino menos pesado y enriquecerme con sus aportaciones, sin duda fue un viaje muy divertido a su lado.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final, me motivaron constantemente para alcanzar mis sueños.

Asimismo, quiero agradecer a todos mis familiares y amigos por su apoyo durante los últimos dos años.

A todos ellos les agradezco desde el fondo de mi corazón.

Dedicatoria

Anabel Vázquez García

Esta tesis la dedico a mis padres María de Jesús y Pablo, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente. Por todo su amor, cariño, paciencia y comprensión.

A mi hermano Luis Fernando, que, a pesar de la distancia, siempre me demuestra su amor incondicional. A mi hermano Gerardo, por estar a mi lado y enseñarme que, con pocas palabras y grandes silencios, es posible demostrar mucho amor sin alardear tanto. Gracias a ambos por estar cuando los necesito y hacerme sonreír con sus ocurrencias.

A mi pequeño Gabriell Isaac, que llegó a darme vida y ser mi mayor motivación para nunca rendirme y ser un ejemplo para él.

A mis familiares, por estar siempre en cada uno de mis pasos, ser mis cómplices y acompañarme en cada travesía nueva.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

Se realizó una investigación documental en diversas fuentes de información para conformar el marco teórico de la investigación, definiendo el concepto, características, causas, síntomas e impacto organizacional del Síndrome de Burnout.

Aplicando el instrumento Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) propuesto por Maslach y Jackson, se podrá identificar a los trabajadores y la intensidad con la que lo padecen; para recabar la información, los cuestionarios serán entregados a la hora de entrada, o bien, en su lugar de trabajo.

Los materiales utilizados durante la investigación consisten en bibliografía virtual e impresa, conexión a internet, una computadora de escritorio, laptop, hojas e impresora.

Con los resultados obtenidos, se diagnostica que el 2% de los trabajadores padecen el Síndrome de Burnout, mientras que el 6% se encuentra en alto riesgo, el 8% está en riesgo medio y otro 8% en riesgo bajo, y finalmente el 76% no presenta riesgo alguno.

Por lo tanto, es pertinente implementar medidas que coadyuven en la disminución del cansancio emocional y estrés laboral; las cuales pueden aplicarse de manera individual o grupal, de manera frecuente, teniendo en cuenta que el beneficio es tanto para el trabajador como para la organización.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The objective of this research is to diagnose Burnout Syndrome in the workers of Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

A documentary investigation was carried out in various sources of information to form the theoretical framework of the investigation, defining the concept, characteristics, causes, symptoms and organizational impact of the Burnout Syndrome.

Applying the Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) instrument proposed by Maslach and Jackson, it will be possible to identify the workers and the intensity with which they suffer; To collect the information, the questionnaires will be delivered at the time of entry, or at your place of work.

The materials used during the investigation consist of virtual and printed bibliography, internet connection, a desktop computer, laptop, sheets and printer.

With the results obtained, it is diagnosed that 2% of the workers already suffer from Burnout Syndrome, while 6% are at high risk, 8% are at medium risk and another 8% are at low risk, and finally the 76% do not present any risk.

Therefore, it is pertinent to implement measures that help reduce emotional fatigue and work stress; They can be applied individually or in a group, frequently, taking into account that the benefit is both for the worker and for the organization.

Keywords: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

CONTENIDO

Agradecimientos	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de figuras.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficas	viii
Introducción	8
1. Problema de investigación	9
1.1. Antecedentes	9
1.2. Justificación	10
1.3. Objetivos	11
1.3.1. Objetivo General	11
1.3.2. Objetivos Específicos	11
2. Marco teórico.....	12
2.1. Diagnóstico	12
2.2. Síndrome de Burnout	14
2.2.1. Concepto y características del Síndrome de Burnout	15
2.2.2. Causas, síntomas y prevención del Síndrome de Burnout	20
2.2.3. Factores que causan el Síndrome de Burnout	25
2.2.4. Impacto organizacional del Síndrome de Burnout	25
2.2.5. Estrés laboral y el Síndrome de Burnout	26
2.2.6. Factores de riesgo psicosocial y el Síndrome de Burnout	29
2.2.7. Síndrome del Edificio Enfermo y su influencia sobre el Síndrome de Burnout	32
2.2.8. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y el Síndrome de Burnout	34
2.2.9. El Síndrome de Burnout y el Covid-19 en pleno 2021	37
2.2.9.1. El Covid-19 en México	38

2.2.9.2. Covid-19, agravante del Síndrome de Burnout en Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.	40
2.3. Los trabajadores.	41
2.3.1. Condiciones de trabajo.	43
2.3.2. Jornada laboral.	47
2.3.3. Prestaciones de contrato colectivo.	48
2.3.4. Sindicatos.	48
2.3.5. Término de la relación laboral.	49
3. Metodología	50
3.1. Materiales e instrumentos.	52
3.1.1. Materiales.	52
3.1.2. Instrumentos.	52
3.1.3. Participantes y entorno.	56
3.2 Métodos o procedimientos	57
3.3 Procesamiento y análisis de la información.	58
4. Resultados	59
4.1 Resultados sociodemográficos de los encuestados.	59
4.2 Resultados del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS).	63
4.2.1 Análisis e interpretación de los ítems por subescala: agotamiento emocional.	70
4.2.2 Análisis e interpretación de los ítems por subescala: despersonalización.	83
4.2.3 Análisis e interpretación de los ítems por subescala: realización personal.	91
4.3 Consistencia del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS).	102
Conclusiones	104
Recomendaciones	106
Referencias	110
https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome_del_edificio_enfermo	110
Anexos	115
Glosario	120

Índice de figuras

Figura 1	Fases del Síndrome de Burnout.....	18
Figura 2	Actividades a Realizar.....	57

Índice de tablas

Tabla 1	Síntomas del Burnout según Alejandra Apiquian.....	22
Tabla 2	Diferencias entre el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout.....	29
Tabla 3	Campos de Aplicación según la NOM-035-STPS-2018.	35
Tabla 4	Interpretación de Resultados del Cuestionario MBI.....	55
Tabla 5	Distribución de la Muestra por Edades.....	60
Tabla 6	Distribución de la Muestra por Antigüedad Laboral.	62
Tabla 7	Escala Multicéntrica de Frutos.....	64
Tabla 8	82
Tabla 9	90
Tabla 10	101
Tabla 11	Datos Descriptivos de las 3 Subescalas del Síndrome de Burnout.....	103

Índice de gráficas

Gráfica 1	Distribución de la muestra por edad.	60
Gráfica 2	Distribución de la Muestra por Sexo.	61
Gráfica 3	Categoría o Puesto del Trabajador.	62
Gráfica 4	Distribución de la Muestra por Antigüedad Laboral	63
Gráfica 5	Distribución de la Muestra para Distintas Subescalas del MBI.....	66
Gráfica 6	Distribución de la Muestra por Subescalas del MBI: Agotamiento Emocional	67
Gráfica 7	Distribución de la Muestra por Subescalas del MBI: Despersonalización.	68
Gráfica 8	Distribución de la Muestra por Subescalas del MBI: Realización Personal.....	69
Gráfica 9	Ítem 1. Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente cansado.	70
Gráfica 10	Ítem 2. Al final de mi jornada laboral, me siento agotado.....	72
Gráfica 11	Ítem 3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	73
Gráfica 12	Ítem 6. Trabajar con proveedores, clientes, personal de la planta es una tensión para mí.	74
Gráfica 13	Ítem 8. Me siento quemado por el trabajo.	75
Gráfica 14	Ítem 13. Me siento frustrado por mi trabajo.	76
Gráfica 15	Ítem 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.....	77
Gráfica 16	Ítem 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.....	78
Gráfica 17	Ítem 20. En el trabajo, siento que estoy al límite de mis posibilidades.	79
Gráfica 18	Frecuencia de respuestas para la subescala de Agotamiento Emocional.....	80

Gráfica 19 Ítem 5. Creo que trato a algunos proveedores, clientes, personal de la planta como objetos.	83
Gráfica 20 Ítem 10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	84
Gráfica 21 Ítem 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	85
Gráfica 22 Ítem 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los proveedores, clientes, personal de la planta con los que interactúo.	86
Gráfica 23 Ítem 22. Siento que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.	87
Gráfica 24 Frecuencia de respuestas para la subescala de Despersonalización.	88
Gráfica 25 Ítem 4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros.	91
Gráfica 26 Ítem 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los proveedores, clientes, personal de la planta.	92
Gráfica 27 Ítem 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	93
Gráfica 28 Ítem 12. Me encuentro con mucha vitalidad.	94
Gráfica 29 Ítem 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi centro de trabajo.	95
Gráfica 30 Ítem 18. Me encuentro animado después de trabajar junto a mis compañeros.	96
Gráfica 31 Ítem 19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	97
Gráfica 32 Ítem 21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	98
Gráfica 33 Frecuencia de respuestas para la subescala de Realización Personal.	99

Introducción

En diversas ocasiones se escuchan frases como: hoy no quiero trabajar, no me gusta el trabajo que estoy realizando, me siento agotado mentalmente, ¿sí me ausento en el trabajo? ¿Y si llego tarde? Son frases que tal vez a simple vista no indican nada, pero más valdría analizar el motivo por el que el trabajador se expresa de esa manera.

Actualmente, cualquier trabajo, por sencillo que sea, implica atención, compromiso y dedicación. Aunado a eso, en ocasiones se debe interactuar con terceras personas, lo que genera que la actividad sea todavía más pesada y difícil de realizar sino se evalúa el estado físico y mental del trabajador.

El Síndrome de Burnout es un estado de agotamiento físico y mental generado por el estrés laboral, que puede tener repercusiones psicosomáticas, conductuales, emocionales, familiares y sociales, además de incurrir en el ausentismo laboral, baja productividad en el trabajo y hasta incapacidad total del trabajador.

Para diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, se utilizará el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual tiene una confiabilidad aproximadamente del 90% y permitirá medir la frecuencia e intensidad con la que lo padecen los empleados.

La limitante del proyecto de investigación es que no se estudiarán a detalle las causas y/o factores que inciden en la aparición del Síndrome de Burnout, solamente se identificarán si los empleados lo padecen y establecer su clasificación de acuerdo al grupo de riesgo.

1. Problema de investigación

El ritmo de trabajo dentro de Bio Servicios Scribe es agitado y constante. En ocasiones, el personal administrativo debe interactuar con proveedores, acreedores y hasta con el mismo personal de la planta, siendo de la misma categoría, funcionarios o personal sindicalizado; dichas interacciones llegan a ser estresantes y se caracterizan principalmente por el agotamiento físico y emocional, lo que provoca una disminución en la productividad laboral. Algunos de los problemas que suele causar el Síndrome de Burnout según Shirom y Youssef pueden ser incremento de rotación de empleados, aumento de ausentismo, reducción de la productividad, deterioro de las relaciones interpersonales, etc. (Shirom, 1989) (Youssef, 2016).

Bio Servicios Scribe Planta Veracruz es la encargada de proporcionar el personal administrativo y operativo a Bio Pappel Scribe Planta Veracruz; su actividad económica es la prestación de servicios profesionales, científicos y técnicos; por lo que al referir el término productividad, no se hace alusión a la elaboración de un bien sino a la productividad en la prestación de un servicio profesional.

1.1. Antecedentes

Bio Servicios Scribe Planta Veracruz es una insourcing de Bio Pappel Scribe Planta Veracruz; es quien se encarga de proporcionar al personal que se desempeña dentro de las áreas productivas, administrativas y gerenciales. Al cierre del mes de abril de 2021, cuenta con una plantilla de 528 colaboradores, de los cuales 184 pertenecen al área administrativa.

El personal administrativo, también llamado “fuerza de trabajo”, es el encargado de las actividades correspondiente a las áreas de contabilidad, cuentas por pagar, compras, costos,

tesorería, sistemas, recursos humanos, servicios generales, supervisores y jefes de áreas. Las cuales tienen la encomienda de administrar los recursos con los que cuenta la empresa.

Diariamente, éste personal acude a realizar sus actividades, pero en ocasiones, presentan cierto agotamiento físico y/o mental que no saben explicar, además de una pérdida de interés por sus actividades. Algunos otros, desde el momento en el que despiertan, no quieren asistir a trabajar o llegan tarde; todo esto es consecuencia de la apatía que están desarrollando hacia su centro de trabajo. Echan a volar su imaginación buscando motivos o excusas que puedan justificar su indiferencia, desapego y compromiso hacia el trabajo.

El Síndrome de Burnout es considerado por diversos autores como un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Tomando como base el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), se podrá identificar a los trabajadores que presentan el Síndrome de Burnout, y establecer la relación de éste con la productividad y las áreas más perjudicadas en Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

1.2. Justificación

Los colaboradores son un activo importante y valioso dentro del proceso administrativo en Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, parte del éxito para alcanzar los objetivos depende de ellos. Por eso, es de vital importancia identificar y establecer los niveles de agotamiento físico y/o mental que pudieran presentar y que lo imposibilitan para realizar sus actividades de manera correcta.

La razón por la que se realiza esta investigación, es conocer a los trabajadores que presentan el Síndrome de Burnout y establecer la relación que existe entre este y la productividad y las áreas de trabajo más afectadas.

Al contar con un estudio que identifica a los colaboradores que se encuentran bajo el Síndrome de Burnout, permitirá a la empresa brindar apoyo al empleado e implementar las acciones correctivas necesarias en el área administrativa y operativa, para el bienestar del trabajador y su óptimo desempeño laboral en Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Analizar los factores que originan el Síndrome de Burnout en los trabajadores.
2. Aplicar el instrumento “Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS)” para el diagnóstico.
3. Elaborar el diagnóstico del Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

2. Marco teórico

2.1. Diagnóstico.

El diagnóstico es un vocablo que tiene su origen etimológico en el griego *diagnostikós*. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *día* que significa “a través de”; y *gnosis* que es un sinónimo de “conocimiento” o “apto para conocer”. En general, alude al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

La palabra diagnóstico significa discernir o reconocer una afección, diferenciándola de cualquier otra. También se entiende como el arte de distinguir o identificar una enfermedad.

En términos médicos, un diagnóstico hacer referencia a datos para analizar e interpretar, para finalmente dar la evaluación a cierto padecimiento (Rivas Muñoz, s.f.).

Otro concepto menciona que es un procedimiento ordenado y sistematizado, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia.

En resumen, se concluye que el diagnóstico es la acción de identificar a través de síntomas presentados o información recabada, para la correcta evaluación y emisión de una opinión a cierto problema o padecimiento.

Con regularidad, este término es aplicado de manera frecuente en el campo médico. Aquí es donde el personal capacitado desarrolla sus habilidades, debe escuchar los síntomas que presenta el paciente para determinar cuáles son las causas que provocan el problema, y así diagnosticar la enfermedad para recetar un tratamiento médico.

Cabe mencionar que el término diagnóstico también se puede aplicar en una organización. Por ejemplo: la empresa X quiere identificar las causas o motivos por los que no cumple con los objetivos para los que fue creada, debe recabar información sobre las áreas que las integran y analizar las circunstancias a su alrededor para, con el informe obtenido, dar el diagnóstico sobre la situación que prevalece en ella. Al emitir el diagnóstico, se podrá saber cuáles son las fallas que tiene, corregirlas y así llegar a los objetivos planteados a su inicio.

Es importante sugerir que el diagnóstico sea realizado por personal capacitado y experto en el tema, para que este sea lo más acertado y coherente posible.

Tipos de diagnósticos.

(Grossman, 1988) En su libro menciona los siguientes tipos de diagnósticos:

- Diagnóstico clínico: si se logró exclusivamente a través de los síntomas y del examen objetivo del paciente. Incluye ciertos medios de examen como inspección, palpación, etc.
- Diagnóstico de laboratorio: se llega a través de los análisis de los diferentes fluidos y tejidos del cuerpo humano. Incluye biopsia, test bioquímicos, etc.
- Diagnóstico diferencial: consiste en identificar una enfermedad comparando síntomas similares de dos o más enfermedades. Este tipo de dictamen requiere de gran pericia por parte del médico.
- Diagnóstico por exclusión: consiste en reconocer una enfermedad eliminando otras con síntomas semejantes. Esta situación se presenta por enfermedades o condiciones que no tienen una prueba específica que las confirme.

(Canalda, 2001) Por su parte, enlistó otro tipo de diagnósticos, tales como:

- diagnóstico por imágenes

- diagnóstico remoto o tele diagnóstico
- diagnóstico de provocación
- diagnóstico inicial
- diagnóstico parcial
- diagnóstico definitivo
- diagnósticos posibles
- diagnósticos de síndrome
- diagnóstico etiológico
- diagnóstico diferencial
- diagnóstico real
- diagnóstico de certeza
- diagnósticos de riesgo
- diagnóstico pato genético
- diagnósticos sintomáticos

Sin importar el tipo de diagnóstico que se aplique, todos consisten en la misma metodología: el análisis de cada una de las partes o elementos para la emisión de la opinión para la toma de decisiones.

2.2. Síndrome de Burnout.

En la actualidad, el factor humano dentro de las organizaciones es un elemento importante para el desarrollo de sus actividades, para el éxito o fracaso de la misma. Existe una competencia en el mercado por puestos laborales que, aunque no aportan mucho de manera financiera, procuran el subsistir del trabajador y su familia; dicha competencia también genera

inseguridad laboral; la cual produce angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, provocando dolencias físicas y alteraciones de sueño, o bien, originando una serie de factores de riesgo en la salud de la persona.

En Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, día a día se presentan a laborar trabajadores administrativos en el turno mixto establecido con horarios de 08:00 a.m. a 05:30 p.m. o supervisores de área con turno rotado, quienes desarrollan de manera cotidiana cada una de las actividades que se les asigna. Algunos empleados se encuentran en una etapa de hartazgo y fastidio; otros tantos se muestran desmotivados quizá porque el trabajo que realizan no es suficiente para alcanzar el reconocimiento de su jefe inmediato. Todas estas situaciones, que en ocasiones no se expresan, van afectando de manera silenciosa la salud del trabajador. Cuando éste busca más razones para ausentarse, se habla de un agotamiento emocional, mejor conocido como Síndrome de Burnout.

2.2.1. Concepto y características del Síndrome de Burnout.

Diversas investigaciones concuerdan con que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con consecuencias negativas a nivel personal y organizacional.

Este síndrome es conocido como síndrome de estar quemado o síndrome de agotamiento emocional o profesional.

Según (Freudenberger, 1974), es una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Este psicoanalista se había percibido en sí mismo, que, a pesar de ser reconocido en su trabajo, no podía evitar tener sentimientos de fatiga y frustración. También observó que muchos de sus compañeros médicos presentaban los mismos síntomas que él;

además de mostrar actitudes de cinismo y apatía con respecto a sus actividades laborales, su comportamiento era distante e irritable con sus pacientes y demás trabajadores.

(Maslach, 1976) Lo describe como el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Ella observó que aun cuando los trabajadores pudieran ser exitosos o aparentemente satisfechos, terminaban “quemándose” o “agotándose” al cabo de unos meses o años de trabajo.

Para (Pines, A. & Kafry, D., 1978), el Burnout es una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.

(Edelwich, J. & Brodsky, A., 1980) Lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

Por su parte, (Maslach, C. & Jackson, S. E., 1981) definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional, basada en las siguientes características:

- a) agotamiento emocional,
- b) despersonalización
- c) reducida realización personal.

(Burke, 1987) Complementando la definición de Maslach, explica que el Burnout es un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

(Farber, 1983) Intenta describirlo como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta

conceptualización, este autor señala cuatro variables para explicar la aparición y desarrollo del Burnout:

1. la presión de satisfacer las demandas de otros,
2. intensa competitividad
3. deseo de obtener más dinero
4. sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Trabajaron en conjunto (Maslach, C. & Schaufeli, W. B., 1993), obteniendo como resultado una ampliación del concepto de Burnout, aceptando múltiples definiciones en función de algunas características similares, las más destacadas son:

- a) Predominan más los síntomas mentales conductuales que los físicos. Entre los síntomas disfóricos se señalan: el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; siendo el principal el cansancio emocional.
- b) Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna psicopatología anteriormente.
- c) Lo clasifica como un síndrome clínico-laboral.
- d) Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a una sensación de baja autoestima.

(Gil-Monte, 2002a) Mencionó que el Síndrome de Burnout es una respuesta psicológica a estresores laborales crónicos de índole emocional e interpersonal.

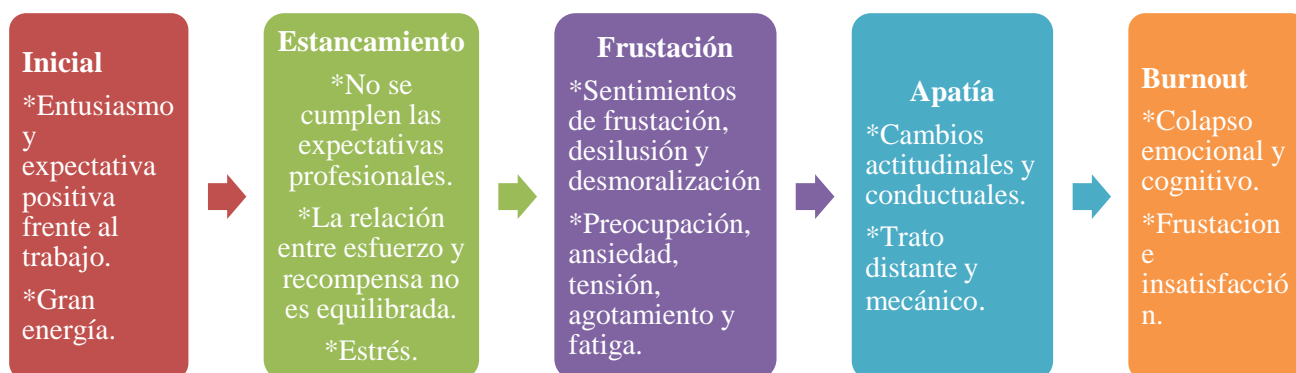
(Montero-Marin, J. & García-Campayo, J. A., 2010) Definieron al Burnout como un estado de vacío interno, de desgaste espiritual, un infarto del alma, en el cual el individuo afectado no solo ha gastado sus energías, sino que su esencia ha sido atacada y dañada. Por lo tanto, se puede asumir que su cuerpo, mente y espíritu conforman un solo organismo.

Finalmente, la Organización Mundial de la Salud, reconoció el Burnout, asociado al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo, como una enfermedad, luego de décadas de estudio. A partir del 01 de enero de 2022, será incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades. Actualmente, el Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial de la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más alta Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que resalta la importancia de este padecimiento a nivel mundial. Se le asigna la connotación de Síndrome por incluir un conjunto de síntomas que desencadenan problemas de salud mental y patologías psíquicas.

Según (López Osorio, E. A.; Cano, C.; Salazar Ospina, V., 2020) el Burnout es el resultado de una proceso en el que el trabajador se ve expuesto a una situación de estrés laboral crónico, al menos 6 meses continuos; y en el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces, generando una respuesta acumulativa y a largo plazo. Estos autores identifican 5 fases del síndrome de Burnout.

Figura 1

Fases del Síndrome de Burnout



Fuente: Caracterización del Síndrome de Burnout (López Osorio, E. A.; Cano, C.; Salazar Ospina, V., 2020)

Si bien, no existe una definición precisa del Síndrome de Burnout, es evidente que varios autores coinciden en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, a experiencias que involucran situaciones y sentimientos, además de actitudes nocivas que perjudican a la persona y la organización en la que se desempeña.

Para efectos de la investigación, el Síndrome de Burnout se define como un estado de apatía, desmotivación y falta de energía que producen en el trabajador agotamiento físico, emocional, y despersonalización como respuesta al estrés crónico laboral, que afectan su vida personal y laboral, además de ocasionar pérdidas en la organización en la que labora. Se caracteriza principalmente por ser un estado de alteración emocional que afecta al trabajador.

En síntesis, el Síndrome de Burnout se aplica a diversos grupos de profesionales, que incluyen desde directivos hasta amas de casa, pues es el resultado de un proceso en el que la persona se ve expuesta a situaciones de estrés crónico laboral, y las herramientas para afrontarlas son ineficientes. La persona, en el esfuerzo por adaptarse y responder de manera eficaz a la situación, puede esforzarse de manera excesiva y prolongada, lo que al final desencadenara una sensación de estar quemado.

Con la definición anterior, es preciso diferenciar al Burnout de otros estados con los que suele confundirse, como serían los estados de tedio, depresión, alienación, ansiedad, insatisfacción laboral, fatiga, etc.; tal como lo menciona (Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M., 1997).

Probablemente, unos de los conceptos que más se asemeja al Burnout sea la depresión, pues ambos conceptos poseen síntomas similares, tales como fatiga, dificultad para concentrarse y relajarse en el trabajo. Este síndrome tiene características específicas que lo distinguen de otros efectos negativos. Es conveniente precisar las diferencias; por ejemplo, el tedio producto de la monotonía, el aburrimiento y la falta de motivación por pérdida de expectativas personales, todos

estos estados son pasajeros, pueden presentarse en situaciones concretas no mantenidas en el tiempo, en todas existe una falta de deseos de trabajar, pero la empatía y la comunicación interpersonal afectiva se mantiene sin afectación, pueden establecerse sin dificultad. La solución para estos estados es buscar fuentes de motivaciones y nuevas expectativas de logro y autorrealización (Oramas, Arlene; Almirall, Pedro; Fernández, Ivis, 2007). Por otro lado, (Guerrero, E. & Vicente, F., 2002) explican la diferencia entre el Síndrome de Burnout y la depresión, indicando que el individuo depresivo muestra un bajo humor generalizado, mientras que los síntomas del Síndrome de Burnout son temporales e inherentes al ambiente laboral.

La mayoría de los trabajos de investigación realizados sobre el Burnout, se centran en demostrar que solamente los trabajadores que interactúan con el público eran propensos a padecerlo, pero estudios recientes señalan que también está relacionado con aspectos organizacionales y problemas que se presentan dentro del entorno de trabajo.

2.2.2. Causas, síntomas y prevención del Síndrome de Burnout.

En la definición mencionada por (Maslach, C. & Jackson, S. E., 1981), se establecen 3 causas del Síndrome de Burnout:

- a) Agotamiento emocional: que consiste en la pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga física. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- b) Despersonalización: cuando el sujeto desarrolla sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.
- c) Reducida realización personal: se experimentan sentimientos de fracaso personal, carencia de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada.

Si al aplicar el cuestionario de Maslach Inventory Burnout, el colaborador obtiene puntuaciones altas en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización y baja puntuación en realización personal, es evidente que se trata de un cuadro de Síndrome de Burnout.

En resumen, el detonante principal del síndrome de Burnout es el entorno laboral y las condiciones de trabajo; pues es aquí donde el trabajador se encuentra expuesto de manera continua a altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, malas relaciones de trabajo y ausencia de apoyo en su entorno.

Otras causas pueden ser:

- jornadas de trabajo largas
- labores profesionales sin los recursos o el personal necesario.
- presión laboral
- mal clima laboral
- falta de expectativas laborales
- ser víctima de mobbing o acoso laboral.

Estas causas no solo las experimenta personal del sector salud, la educación o asuntos sociales, tal como se había demostrado en investigaciones anteriores. Si bien es cierto que ellos lo sufren con frecuencia, también es cierto que nadie está libre de padecerlo en un determinado momento.

Según la Mtra. (Apiquian Guitart, 2007), el Síndrome de Burnout puede estar acompañado por síntomas, los cuales clasifica en psicosomáticos, emocionales y conductuales, y que pueden presentarse de forma leve, moderados, graves o extremos, según lo muestra la tabla

1.

Tabla 1*Síntomas del Burnout según Alejandra Apiquian.*

Síntomas psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
*fatiga crónica	*irritabilidad	*cinismo
*dolores de cabeza	*ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo	*no hablan
*dolores musculares (cuello, espalda)	*depresión	*apatía
*insomnio	*frustración	*hostilidad
*pérdida de peso	*aburrimiento	*susplicia
*úlceras y desórdenes gastrointestinales	*distanciamiento afectivo	*sarcasmo
*dolores de pecho	*impaciencia	*pesimismo
*palpitaciones	*desorientación	*ausentismo laboral
*hipertensión	*sentimientos de soledad y vacío	*abuso del café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.
*crisis asmática	*impotencia	*relaciones interpersonales distantes y frías
*resfriados frecuentes	*sentimientos de omnipresencia	*tono de voz elevado
*aparición de alergias		*llanto inespecífico
		*dificultad de concentración
		*agresividad
		*cambios bruscos de humor
		*irritabilidad, aislamiento
		*enfado frecuente

Fuente: El Síndrome de Burnout en las empresas (Apiquian Guitart, 2007)

Algunos otros síntomas más destacados son:

- falta de energía
- agotamiento físico, mental y/o emocional.
- disminución de la productividad laboral y de la concentración.
- altos niveles de estrés.
- incapacidad para desconectar del trabajo estando en casa.
- fatiga visual
- mareos
- taquicardia

Además de los síntomas antes enlistados, el trabajador puede presentar las siguientes conductas (Cabello Velez, N.S. & Santiago Hernández, G. Y., 2016):

- Ausencia de compromiso laboral: la pérdida de contacto relacional puede manifestarse en un trato distante, mal manejo de la información y falta de respuesta a las emociones del otro.
- Disociación instrumental extrema: se expresa en conductas automáticas y rígidas, como comunicación unidireccional, exceso de pedido de estudios, repetición de recursos automatizado, uso exclusivo de lenguaje técnico e intervenciones innecesarias.
- Embotamiento y negación: la falta de conciencia del propio estado de agotamiento e irritación constantes se manifiesta en conductas interpersonales oposicionistas, actitudes descalificadoras, intervenciones hipercríticas y carencia de registro de autocrítica.

- Impulsividad: la persona pasa a la acción a través de conductas reactivas de enojo, confrontaciones reiteradas con otras personas.
- Desmotivación: se asocia con la pérdida de autorrealización y baja autoestima, que puede traducirse en falta de iniciativa y constancia en las tareas, ausencias, impuntualidad y poca participación o no inclusión en proyectos o tareas.

La prevención del Síndrome de Burnout debe comenzar en la organización. Se deben evaluar las situaciones que generan el estrés laboral y la ansiedad en el trabajador y tomar las decisiones y medidas adecuadas para intentar erradicarlo. Asimismo, la empresa debe proporcionar al trabajador las herramientas necesarias para el desarrollo óptimo de sus actividades y evitar la sobrecarga laboral. Por su parte, el trabajador debe mostrar una actitud asertiva y establecer mejores canales de comunicación. Además de ser realista con las expectativas del trabajo y realizar un ajuste a los diferentes objetivos que se propuso inicialmente.

El síndrome de Burnout se caracteriza por ser un proceso que va creciendo de manera progresiva si no se toman las medidas necesarias para detenerlo. Esto puede inducir a que el agotamiento laboral evolucione y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros. El trabajador se encontrará con dificultades para resolver problemas y ejecutar actividades que antes le resultaban sencillas. De esta manera, el trabajador comenzará la etapa de frustración constante, la cual será un estado continuo de agotamiento y los síntomas podrán evolucionar a estados más graves.

2.2.3. Factores que causan el Síndrome de Burnout.

Hasta ahora, no existen factores específicos que originen el Síndrome de Burnout, pero diversos estudios recientes clasifican las causas en:

1. personales
2. laborales
3. sociales

Según criterios de (Edelwich, J. & Brodsky, A., 1980) en la causa personal, sugieren que las mujeres jóvenes y solteras son propensos a padecer este síndrome.

En la causa laboral, es evidente que los trabajadores con largas jornadas de trabajo tienden a sufrir esta condición. Por otra parte, los trabajadores que poseen mayor experiencia profesional, que desarrollan actividades administrativas y disponen de cierto albedrío profesional parecen no estar propensos a desarrollarla.

Y por último, en la causa social, los trabajadores que no poseen habilidades de comunicación personal, muy a menudo tienden a ser víctimas de este síndrome.

2.2.4. Impacto organizacional del Síndrome de Burnout.

El impacto organizacional del Burnout siempre será negativo. La manifestación crónica de factores de riesgo psicosocial conlleva al empleado a un estado de desmotivación y situación de angustia, haciendo que pierda interés por su trabajo. En el comportamiento del trabajador, se empieza hacer notorio los retrasos, baja productividad, retraimiento, apatía y ausentismo laboral, falta de concentración y aparición de errores en sus actividades por descuidos, que pueden derivar en situaciones de peligro, tanto para él como para su compañeros de trabajo y área.

El ausentismo laboral es asociado al Burnout dado que se considera como una disminución notoria en la productividad de la organización, además de ser un indicador de situaciones laborales no favorables, disminución en la producción y calidad del servicio.

2.2.5. Estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

Las exigencias laborales dentro del centro de trabajo, sin dudas crean cierto nivel de presión sobre el personal administrativo y operativo. El estrés laboral se presenta en el organismo del trabajador y son consecuencia de ambientes y agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. Se produce como una reacción que presenta el trabajador ante exigencias o presiones que no van acorde a sus conocimientos, prácticas o experiencias y ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones.

El estrés laboral es definido por la OMS (OMS, 2004) como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Según lo estudiado por (Karasek, 1979), lo que hace que una condición o situación sea estresante, es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen normalmente del ambiente.

Para (Sue, D.; Sue, D. & Sue, S., 2010), el estrés es una respuesta interna psicológica o fisiológica ante un estresor, se debe tomar en cuenta que algo que perturba a una persona no necesariamente causara la misma reacción a otra, y si fuera así de todas formas la manera de reaccionar ante el mismo estresor puede ser diferente.

(Maruris, R. M.; Cortes, G. P.; Gómez, B. & Godinez, J. F., 2011), concuerdan con que el estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, siendo un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para el ataque o huida.

Finalmente, (Uribe, 2015) asegura que el estrés es un fenómeno natural en todo organismo.

(Peiró, 1999a), por su parte identificó los siguientes agentes estresores y estableció 8 categorías:

- Incluye a los relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.).
- Dedicada a la organización laboral (turnos, cargas de trabajo)
- Se centra en los contenidos del puesto, tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea.
- Dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol).
- Incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes).
- Dedicado a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, el desarrollo y la transición de carrera.
- Toma en consideración las características de la organización; tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización.
- Aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.).

En ocasiones, al hablar de estrés laboral y Síndrome de Burnout, se puede pensar que ambos términos significan lo mismo, pero no es correcto. Los conceptos son totalmente diferentes. Si el estrés se acumula en el trabajador, al cabo de cierto tiempo dará pie al Síndrome de Burnout.

Ahora bien, para que un trabajador presente el Síndrome de Burnout, primeramente, desarrolla el estrés laboral; es decir, el primero es siempre consecuencia del segundo. No existe manera de padecer de Burnout sino se atraviesa primero por una etapa de estrés laboral declarada. Se debe tener presente que el estrés laboral es una reacción a situaciones y puede ser positivo o negativo, y el Síndrome de Burnout es un estado, modo o situación que será siempre negativa.

A continuación, se presenta un cuadro mencionando las diferencias entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

Tabla 2*Diferencias entre el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout.*

Estrés laboral	Síndrome de Burnout
*Según la OMS, es la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales	*Es un estado de apatía, derivado del estrés laboral
*Es causado por tareas desagradables, aburridas y triviales del puesto; sobrecarga y ritmo de trabajo; horario de trabajo; baja participación y control en la toma de decisiones; condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados.	*Es causado por el entorno laboral y las condiciones de trabajo. Ejemplo: un trabajo no estresante pero altamente desmotivador.
*Síntomas: emocionales (ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor), conductuales (disminución de productividad, cometer errores, reportarse enfermo, risa nerviosa), cognitivo (dificultad de concentración, confusión, olvidos) y fisiológicos (músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones).	*Síntomas: sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia; baja autoestima; poca realización personal; estado permanente de nerviosismo.
*Tratamiento: implementar técnicas de relajación, practicar algún deporte, estilo de vida saludable, mejorar habilidades de comunicación, aumentar asertividad, buscar ayuda profesional.	*Tratamiento: conocer el Burnout y los factores que lo originan, aprender afrontar el estrés, ajustar las expectativas de la realidad, mejorar la autoestima, trabajar la resiliencia y la asertividad, implementar hábitos saludables.
*Puede ser negativo o positivo.	*Siempre es negativo

Fuente: Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral> y elaboración propia.

2.2.6. Factores de riesgo psicosocial y el Síndrome de Burnout.

Las demandas en el centro de trabajo, las horas que integran la jornada laboral y la presión social, pueden provocar en el colaborador efectos nocivos tales como ansiedad, trastornos del sueño, estrés y hasta depresión, que ocasiona en su vida desmotivación, inconformidad e inestabilidad laboral, que daña seriamente su salud personal y laboral, que se refleja en el decremento de la productividad.

Todo lo anterior, revela que el trabajador presenta factores de riesgo psicosocial que afectan su salud física y mental en el contexto laboral. El personal del área fuerza de trabajo, al estar en contacto directo con proveedores, clientes, personal de la planta u otros, sufren la presión constante por las responsabilidades que le son asignadas, asociado a determinadas condiciones extralaborales pueden desarrollar Síndrome de Burnout.

Según la NOM-035-STPS, los factores de riesgos psicosocial (FRP) son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se les llaman estresores, relacionados con:

- Condiciones del ambiente laboral
- Exigencias más allá de las capacidades
- Nivel de responsabilidad y carga mental
- Falta de autonomía sobre el trabajo
- Tiempo, ritmo y organización del trabajo
- Mala definición del rol y contenido de tareas
- Conflictos en la relación familia-trabajo
- Estilos de mando y comunicación
- Acoso, hostigamiento, discriminación y violencia.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido

del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

También se ha definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores. (Cox & Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths & Randall, 2003).

Para el Comité Mixto OIT-OMS (FPS-OIT-OMS, 1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones del trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo se integran de factores del medio ambiente laboral que se encuentran en una continua interacción dinámica (FPS-OIT-OMS, 1984):

- Condiciones de trabajo: el medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización.
- Reacciones de los trabajadores: dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada.

En resumen, los factores psicosociales de riesgo son las condiciones que favorecen para que un trabajador desarrolle el Síndrome de Burnout. Esto es, si el Síndrome de Burnout consiste en el agotamiento físico y mental, despersonalización y realización personal, los factores de riesgo psicosocial tienen a beneficiar la aparición del mismo. Por ejemplo: un trabajador del área de cuentas por pagar sufre de discriminación por parte de su jefe, presenta un factor de riesgo psicosocial, pues la situación afecta su salud física y emocional. En este contexto, si la situación

no se corrige, el trabajador empezará a desarrollar síndrome de Burnout, pasando primeramente por el estrés laboral, el cual es la respuesta inicial de este trabajador ante el agente estresante (discriminación) y, finalmente, el diagnóstico será Síndrome de Burnout: pues el trabajador terminó con los síntomas de fatiga mental y emocional, actitudes negativas y frías hacía su jefe y las personas que lo rodean, además de sentir que fracaso de manera personal y perdió las expectativas que tenía en el trabajo que realizaba.

De esta manera, los factores psicosociales de riesgo son las circunstancias, eventos, acciones, condiciones que propician la aparición del Síndrome de Burnout.

2.2.7. Síndrome del Edificio Enfermo y su influencia sobre el Síndrome de Burnout.

Con anterioridad se estableció el concepto de Síndrome de Burnout. Ahora se profundizará en uno de las varias causas que, probablemente, también propician su aparición: el Síndrome del Edificio Enfermo.

El Síndrome del Edificio Enfermo (SBS por sus siglas en inglés Sick Building Syndrome), es un conjunto de molestias y enfermedades originadas en la mala ventilación, la descompensación de temperaturas, las partículas en suspensión, la mala iluminación, los gases y vapores de origen químico y los bioaerosoles, entre otros causales identificados (Wikipedia, s.f.).

La Organización Mundial de la Salud lo ha definido como un conjunto de enfermedades originadas o estimuladas por la contaminación del aire en espacios cerrados.

Los factores que contribuyen al síndrome se relacionan al diseño del ambiente construido, y se puede incluir combinaciones de algunos o a todas las siguientes causas:

1. Interior contaminación del aire.
2. Perfumes artificiales.

3. Pobre o inapropiada e incluso excesiva iluminación. La excesiva iluminación genera reflejos en las pantallas de trabajo.
4. Ausencia de luz natural, desempeñar actividades con iluminación 100% artificial genera fatiga visual.
5. Pobre calentamiento o enfriamiento de las estancias y/o ventilación.
6. Mal posicionamiento de los sistemas de calefacción y aire acondicionado.
7. Mala acústica
8. Pobres diseños de muebles y equipos
9. Pobre ergonomía
10. Contaminación química
11. Contaminación biológica.

Se concluye que el síndrome del edificio enfermo es un conjunto de molestias, desagradados, incomodidades que se presentan en el trabajador originadas por el ambiente que lo rodea en su entorno laboral.

El síndrome del edificio enfermo podría propiciar la aparición del Síndrome de Burnout al aportar factores físicos y ambientales contruidos que dañan la salud del trabajador. Por ejemplo: un supervisor del área de producción de pastas diagnosticado con problemas visuales, desarrolla sus actividades en un espacio con poca iluminación. Por su parte, hizo el trámite correspondiente ante el departamento de servicios generales para que corrigieran el problema de la energía eléctrica, pero pasan los días y el problema persiste. Al ver que su necesidad no ha sido solventada, el trabajador pasará por una etapa de estrés laboral, al no poder desarrollar y/o concluir con sus responsabilidades porque la ambientación de su entorno laboral no es la correcta. Posteriormente, podría desarrollar Síndrome de Burnout porque la situación no ha sido

corregida, presenta un hartazgo y apatía hacia los demás, muestra renuencia hacia su centro de trabajo y compañeros, además de mostrarse frío y molesto por la afectación a su salud.

De esta manera, el síndrome de edificio enfermo favorece a la aparición de Síndrome de Burnout, al aportar molestias e incomodidades al trabajador en su centro laboral que podrían derivar en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que desencadenan el Burnout.

2.2.8. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y el Síndrome de Burnout.

México es el país con índices más altos de estrés, en donde se calcula que 75% de las personas que sufren de estrés se debe a desgaste ocupacional, es decir, aproximadamente un 40% de la población – el equivalente a 18.4 millones de mexicanos – padecen de Síndrome de Burnout. Entre las causas más comunes de este síndrome se encuentra la presión excesiva por parte de jefes y clientes, la falta de estabilidad laboral, la carga excesiva de trabajo y las presiones financieras (Colín Flores, 2017).

Bajo esta premisa, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social emitió el 23 de octubre de 2018 la NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo identificación, análisis y prevención (NOM), que establece las directrices para ubicar, analizar y evitar agentes que ponen en peligro la salud de los colaboradores y aquellas que permitan promover un entorno organizacional favorable en los establecimientos laborales. Ésta NOM entró en vigor y es obligatoria a partir del 23 octubre de 2019; involucra a empresas de todos los tamaños, desde la micro hasta las grandes, y a los empleados, con el fin de combatir las causas del estrés laboral desde la raíz y promover un ambiente de trabajo saludable. Dicha NOM tiene como objetivo

establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Su campo de aplicación rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo, define a los factores psicosociales como aquéllos que pueden provocar trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. Todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2014).

Las disposiciones de esta norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo, según la tabla 3.

Tabla 3

Campos de Aplicación según la NOM-035-STPS-2018.

Centros de trabajo con:	Numerales de la NOM-035-STPS-2018 que les aplica:
Hasta 15 trabajadores	5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2
Entre 16 y 50 trabajadores	5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8 de esta Norma
Más de 50 trabajadores	5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma

Fuente: Elaboración propia.

A grandes rasgos la NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención se integra por:

1. objetivo
2. campo de aplicación
3. referencias
4. definiciones

5. obligaciones del patrón
6. obligaciones de los trabajadores
7. identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional
8. medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral y promoción el entorno organizacional favorable.
9. unidades de verificación
10. procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. vigilancia
12. bibliografía
13. concordancia con normas internacionales

Transitorios

Guía de referencia I

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

De acuerdo a lo estipulado por la NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención, Bio Servicios Scribe Planta Veracruz tiene la obligación de establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, ya que cuenta con una plantilla de 523 trabajadores al cierre del mes de abril de 2021. Es por eso que el grupo de negocios Bio Pappel...el papel sustentable, en alineación con las normas oficiales mexicanas, emitió la política de prevención de riesgos psicosociales que es aplicable a todos los centros laborales que integran al grupo empresarial, la cual está elaborada, revisada y autorizada por los altos ejecutivos del Corporativo. En ella se estipulan:

1. objetivos
2. definiciones
3. alcance
4. principios de la política
5. compromisos de la política
6. quejas y denuncias (ver anexo A).

2.2.9. El Síndrome de Burnout y el Covid-19 en pleno 2021.

El 17 de noviembre de 2019 se originó en la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, en la República Popular de China, el Coronavirus COVID-19 provocado por el virus SARS-CoV-2. El primer caso identificado fue en diciembre de ese mismo año.

El Coronavirus COVID-19 es una enfermedad infecciosa que produce síntomas similares a los de la gripe o catarro, entre los que se incluyen fiebre, tos, disnea (dificultad respiratoria), mialgia (dolor muscular) y fatiga (LaMotte, 2020). En casos más graves, se caracteriza por producir neumonía, síndrome de dificultad respiratoria aguda, sepsis y choque séptico, que conduce a cerca de 3.75% de los infectados a la muerte según la OMS (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2020). Su transmisión se produce mediante pequeñas gotas que se emiten al hablar, estornudar, toser o espirar, que al ser despedidas por un portador pasan directamente a otra persona mediante la inhalación, o quedan sobre los objetos y superficies que rodean al emisor, a través de las manos, que lo recogen del medio ambiente contaminado.

Tras el primer brote de Covid-19, las autoridades chinas confirmaron varios casos detectados entre diciembre de 2019 y enero de 2020. Poco a poco, la enfermedad se fue expandiendo, y el 30 de enero de 2020, la OMS declaró una emergencia sanitaria de preocupación internacional, para esa fecha, se detectaron más casos en diversas provincias de China y se diagnosticaron casos en otros 15 países.

2.2.9.1. El Covid-19 en México.

La pandemia de Covid-19 que inició en China, se presentó en México a partir del 28 de febrero de 2020. El primer caso confirmado se diagnosticó en la Ciudad de México, y se trató de un mexicano que había viajado a Italia y tenía síntomas leves, pocas horas después se confirmó otro caso en la ciudad de Culiacán Rosales en el estado de Sinaloa y un tercer caso en la Ciudad de México. El Gobierno de México, en coordinación con la Secretaría de Salud, implementó una serie de medidas para prevenir y controlar los contagios en el país, entre los cuales se incluyeron la extensión del período vacacional estudiantil, el confinamiento por la pandemia y el Plan DN-

III-E. De un total de 3 fases epidemiológicas identificadas por las autoridades sanitarias, según el grado de transmisión de la enfermedad, el 24 de marzo se decretó la fase 2 que comprende primordialmente la suspensión de ciertas actividades económicas, la restricción de congregaciones masivas y la recomendación de resguardo domiciliario a la población en general.

El 30 de marzo se declaró en nuestro país “emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor” como consecuencia de la evolución de casos confirmados y muertes por la enfermedad en el país, lo cual dio lugar a la ejecución de acciones adicionales para su prevención y control, 11y el 21 de abril dio comienzo la fase 3, mediante la cual se extendieron las actividades de prevención y control realizadas en las anteriores fases al menos hasta mediados o finales de mayo. Algunos efectos que ha tenido la pandemia en México incluyen la generación de compras de pánico y saqueos de establecimientos, que a su vez ha conducido al eventual desabasto de productos de limpieza e higiene personal; la suspensión de eventos socioculturales; el cierre temporal o definitivo de empresas y la caída del precio del combustible, así como del peso mexicano en los mercados de divisas internacionales. A mediados de marzo de 2020, se reportó una tasa de mortalidad de 0.26 por cien mil habitantes en el país, además de una tasa de recuperación de 40 %, en la cual 8 de cada 10 casos se recuperan espontáneamente, porque el sistema inmune elimina al virus en un periodo de 14 días y no registran secuelas o daños. Hasta el 1 de marzo de 2021, se registraron un total de 2’089,281 casos confirmados; 186,152 defunciones y 1’639,943 recuperados asociadas con el COVID-19 en el país. Se reportó que, al 24 de noviembre de 2020, México poseía el último lugar de resiliencia ante el COVID-19, en una lista de 53 evaluados. Lo anterior debido a una alta tasa de mortalidad y un elevado índice de positividad, causado principalmente por un escaso número de pruebas hechas en el país.

2.2.9.2. Covid-19, agravante del Síndrome de Burnout en Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

Sin duda alguna, la pandemia del Covid-19 vino a cambiar la forma de vida de los mexicanos. La tensión generada por la pandemia afectó a todos los trabajadores de diversas empresas, pero el sector más afectado fue el personal médico, pues ellos fueron el primer frente de combate a tan terrible pandemia.

En términos de salud mental, el Covid-19 presentó 2 grandes desafíos en México: el impacto psicológico del confinamiento de la población en general y el impacto de la salud mental de todo trabajador.

El nivel de agotamiento físico y estrés laboral del trabajador fue notorio al analizar su comportamiento en el trabajo, por lo que en su momento se tomaron medidas de prevención para evitar el contagio masivo en la planta, tales como el distanciamiento social y mayor responsabilidad en el cuidado de la salud y familiar.

Según (Argüelles Rozada, 2020) existen diversos factores que pueden incrementar el estrés y el Síndrome de Burnout en esta pandemia:

- Miedo al contagio y a contagiar a los seres queridos.
- Exceso en la carga de trabajo
- La penosidad de las condiciones laborales al llevar los equipos de protección individual durante varias horas, en muchas más de las recomendadas.
- Rechazo social fuera del ámbito laboral por miedo al contagio.
- La duración de la propia pandemia y las sucesivas oleadas con el consiguiente desgaste físico y mental.

La Subdirección de la planta, en coordinación con la Subgerencia de Administración y Finanzas y el Departamento de Relaciones Industriales, tomaron las medidas pertinentes (y que aún se mantienen vigentes dentro de la planta) para evitar los contagios del Covid-19 entre el personal; por ejemplo:

- El personal considerado como grupo vulnerable (diabéticos, hipertensos, enfermos cardiacos) se le proporcionó una computadora para que realizaran “home office”.
- Las trabajadoras en periodo de lactancia se le proporcionó una computadora para que realizara “home office”.
- Se proporcionó a todo el personal equipo de protección personal (cubre bocas y caretas) para que lo portaran durante su jornada laboral.
- En cada uno de los accesos a la planta, se encuentran ubicados puntos de sanitización, que incluyen el desinfectado de calzado, lavado de manos y aplicación de gel antibacterial, además de toma de temperatura corporal.
- Para el personal operativo, solo había 2 turnos rotados: 07:00-15:00 horas y 15:00-23:00 horas.
- Al personal que tenía vacaciones pendientes, les fueron concedidos los días para el descanso en su casa.

2.3. Los trabajadores.

Según (Bailón, 2004) un trabajador es la persona física que, con la edad legal mínima, presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

En México, la Ley Federal del Trabajo en el artículo 8 menciona que un trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado. Asimismo, la Ley distingue dos tipos de trabajadores: sindicalizados y de confianza.

En virtud de la relación o del contrato de trabajo, el trabajador presta de manera subordinada al patrón, servicios o actividades que puede ser de tipo intelectual, material o mixto. El patrón recibe estos servicios o actividades y paga por ellos al trabajador un salario.

Un elemento esencial en las relaciones y contratos de trabajo, es la subordinación jurídica que tiene el trabajador respecto del patrón. El elemento de subordinación implica sometimiento.

La Real Academia Española (RAE), define la subordinación como sujeción a la orden, mando o dominio. La ley Federal del Trabajo dispone como una de las obligaciones del trabajador, desempeñar el servicio bajo la dirección del patrón o de su representante a cuya autoridad estará subordinado en todo lo concerniente al trabajo. En este contexto, el trabajador presta de manera subordinada al patrón, servicios o actividades que pueden ser de tipo intelectual, material o mixto. El patrón recibe el trabajo y paga por ellos al trabajador una remuneración.

Los trabajadores sindicalizados se encuentran en el artículo 154 y son aquellos trabajadores que se encuentren agremiados a cualquier organización sindical legalmente constituida. La categoría de trabajador de confianza depende de la naturaleza de las funciones desempeñadas y no de la designación que se dé al puesto. Son funciones de confianza las de dirección, inspección, vigilancia y fiscalización, cuando tengan carácter general, y las que se relacionen con trabajos personales del patrón dentro de la empresa o establecimiento; así lo establece el artículo 9 de la misma Ley.

En Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, se tienen 2 categorías de trabajadores; sindicalizados y de confianza que, a su vez, éste último se divide en: fuerza de trabajo y funcionarios. Para la presente investigación, se centrará en analizar a los trabajadores de confianza, mejor conocidos como fuerza de trabajo.

2.3.1. Condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo dependen de la naturaleza e importancia de los servicios que el trabajador brinde a la empresa. Según la Ley Federal de Trabajo, el artículo 182 estipula que las condiciones de trabajo de los trabajadores de confianza serán proporcionadas a la naturaleza e importancia de los servicios que presten y no podrán ser inferiores a los que rijan para trabajos semejantes dentro de la empresa o establecimiento. Por su parte, el artículo 184 menciona que las condiciones de trabajo contenidas en el contrato colectivo que rija en la empresa o establecimiento se extenderán a los trabajadores de confianza, salvo disposición en contrario consignada en el mismo contrato colectivo.

En Bio Servicios Scribe, las condiciones de trabajo para la fuerza de trabajo se fijan según los puestos a desempeñar en el área administrativa u operativa, los cuales van desde asistentes, auxiliares, analistas, supervisores y jefes de área. Por ejemplo, una condición de trabajo de un supervisor es diferente a la de un analista de contabilidad. El supervisor debe cumplir con una jornada laboral de 7 horas en turnos rotados, trabajar 6 días a la semana y solo cuenta con un día de descanso; mientras que el analista de contabilidad trabaja en turno mixto, en horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes, los sábados solo trabaja de 8:30 a.m. a 01:00 p.m.; y el descanso es a partir del mediodía del sábado y domingo. En ambos casos, el día de pago es el mismo: quincenal; pues la Ley Federal del Trabajo, en el artículo 88 menciona que los

plazos para el pago del salario nunca podrán ser mayores de una semana para las personas que desempeñan un trabajo material (aplica para personal sindicalizado) y de quince días para los demás trabajadores (personal fuerza de trabajo y funcionarios). Con este supuesto, se cumple con lo mencionado por la Ley, pues las condiciones de trabajo se fijan según la naturaleza o importancia del trabajo que realiza el trabajador.

Las condiciones de trabajo van más allá del salario y la jornada laboral, unas condiciones de trabajo adecuadas facilitan que el trabajador realice bien sus actividades y evita la aparición de factores de riesgo.

Hablar de condiciones de trabajo no es solamente mencionar lo que estipula la Ley Federal de Trabajo, sino también es importante mencionar las condiciones de trabajo en otros aspectos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), es el organismo que se responsabiliza de la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante acuerdos que se toman en sus Asambleas Generales y las directivas que emanan de ellas. Según la OIT, las condiciones de trabajo afectan a los locales e instalaciones de la empresa, a las materias primas y procedimientos de su utilización, a la maquinaria e instrumentos de trabajo y al sistema de organización y ordenación del proceso de producción de bienes o prestación de servicios. Según la OIT, existen 3 tipos de condiciones de trabajo:

1. Condiciones medioambientales.
 - Aspecto general del centro de trabajo.
 - Climatización
 - Contaminación acústica
 - Distancia de la vivienda del centro de trabajo
 - Iluminación del puesto de trabajo

- Localización de la empresa en el entorno
 - Normas de seguridad
 - Radiaciones ionizantes
 - Ubicación geográfica de la empresa
 - Valoración social de la empresa
 - Ventilación industrial
2. Condiciones relacionadas con la ejecución de las tareas.
- Esfuerzos físicos requeridos
 - Espacios de trabajo
 - Estado general de salud del trabajador
 - Manipulación de aparatos y equipos de elevación, vehículos de transporte
 - Manipulación de máquinas y herramientas peligrosas
 - Manipulación de sustancias tóxicas
 - Movilidad geográfica o funcional
 - Participación en la toma de decisiones
 - Pasillos y superficies de tránsito, escaleras
 - Posturas requeridas para realizar las tareas
 - Problemas personales que tenga el trabajador
 - Riesgos eléctricos
 - Trabajo con fuertes vibraciones físicas
 - Trabajo estresante
 - Riesgos de incendios y/o explosiones
 - Tareas con exigencia intelectual

- Tareas monótonas y rutinarias
 - Valoración social de la tarea que se realiza
3. Condiciones relacionadas con la organización de la empresa.
- Compañerismo y trabajo en equipo
 - Conflictividad laboral
 - Contrato de trabajo
 - Convenio colectivo
 - Estilo de mando
 - Jornada laboral
 - Participación en la toma de decisiones
 - Trabajos a destajo o pluses de productividad
 - Promoción laboral y carrera profesional
 - Remuneración salarial
 - Sistema organizativo del trabajo

Bio Servicios Scribe Planta Veracruz cuenta con los 3 tipos de condiciones de trabajo establecidos por la OIT. Con respecto a las condiciones de trabajo medioambientales, se brinda a todo el personal de la planta, la prestación de servicio de transportación para quien lo desee. De esta manera se cumple con la distancia de la vivienda al centro de trabajo. Otra condición medioambiental que se emplea son las normas de seguridad, al contar con la certificación por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) por la ejecución las Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como la NOM-017-STPS.2008 Equipo de protección personal, la NOM-018-STPS-2000 Identificación de peligros y riesgos por sustancias químicas, la NOM-019-STPS-2004 Comisiones de Seguridad e Higiene, entre otras.

En la parte de condiciones relacionadas con la ejecución de tareas, la planta cumple con los espacios de trabajo, pues cada trabajador de fuerza de trabajo, cuenta con un espacio destinado para la realización de sus actividades, además de que se le proporciona sus herramientas de trabajo, como son: escritorio, equipo de cómputo, internet, sillas ergonómicas, etc. Asimismo, con respecto a los problemas personales que pudiera tener el trabajador, se brinda la facilidad de permisos, permutas o días a cuenta de vacaciones para que resuelva la problemática que pueda estar atravesando.

Para las condiciones relacionadas con la organización de la empresa, por ejemplo: se celebra un contrato colectivo de trabajo con las especificaciones de su contratación (convenio colectivo). Y según las aptitudes y capacidades del trabajador, también puede ser promovido de puesto (promoción laboral y carrera profesional).

2.3.2. Jornada laboral.

La jornada laboral será establecida según las partes involucradas, a falta de convenio, puede aplicar la jornada máxima legal mencionada en la Ley Federal de Trabajo. La jornada laboral es definida por la Ley en el artículo 58 como el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

La jornada laboral para la fuerza de trabajo en Bio Servicios Scribe es especificado en el contrato colectivo de trabajo y depende del puesto a ocupar; pues para las asistentes, analistas, auxiliares y jefes de área se debe cumplir con el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes y los sábados de 8:30 a.m. a 01:00 p.m.; y el descanso es a partir del mediodía del sábado y domingo. Para los supervisores, la jornada laboral consta de 8 horas en turnos rotados de 07:00-15:00, 15:00-23:00 y 23:00-07:00. Es de observarse que, por ser trabajadores de

confianza, en ocasiones se debe laborar algunas horas más de las previstas en el contrato colectivo de trabajo, de acuerdo a su cargo y responsabilidades de la empresa.

2.3.3. Prestaciones de contrato colectivo.

Los trabajadores de confianza tienen derecho a las prestaciones laborales que son acordadas en el contrato colectivo, las cuales no deben ser menores a lo que indica la Ley Federal de Trabajo:

- 6 días de vacaciones al año y aumentar en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios (art. 76 LFT).
- Prima vacacional del 25% sobre las vacaciones (art. 80 LFT).
- 15 días de salario como aguinaldo (art. 87 LFT).

En Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, la fuerza de trabajo goza de prestaciones superiores a las que establece la Ley; por mencionar, la prima vacacional que se otorga es del 70% sobre las vacaciones.

2.3.4. Sindicatos

Los trabajadores pertenecientes a la fuerza de trabajo de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz no estarán agremiados al sindicato, así lo dice la Ley Federal de Trabajo en el artículo 183: los trabajadores de confianza no podrán formar parte de los sindicatos de los demás trabajadores, ni serán tomados en consideración en los recuentos que se efectúen para determinar la mayoría en los casos de huelga, ni podrán ser representantes de los trabajadores en los organismos que se integran de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

2.3.5. Término de la relación laboral.

Bio Servicios Scribe Planta Veracruz puede terminar la relación laboral con el trabajador fuerza de trabajo o de confianza, así lo cita el artículo 184 en la Ley Federal de Trabajo: El patrón podrá rescindir la relación de trabajo si existe un motivo razonable de pérdida de la confianza, aun cuando no coincida con las causas justificadas de rescisión a que se refiere el artículo 47. También hay término de relación laboral por pensión.

3. Metodología

Tipo de estudio.

Para alcanzar los objetivos de la investigación el método utilizado será de tipo cualitativo. Según Babbie la investigación cualitativa es el método científico de observación para recopilar datos no numéricos (Babbie, 2014). Blasco y Pérez señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas (Blasco, J. E. & Pérez, J. A., 2007). Por otra parte, (Taylor, S. J. & Bogdan, R., 1987 primera edición) citados por (Blasco, J. E. & Pérez, J. A., 2007), al referirse a la metodología cualitativa como un modo de encarar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable.

En resumen, la investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utiliza para la obtención de datos en base al comportamiento y percepción de los involucrados sobre un tema en específico.

Descripción de las actividades realizadas.

Para poder conocer el problema de investigación planteado en los objetivos, se debe realizar desde un punto de vista teórico, a continuación, se detallan las actividades que comprende el desarrollo del presente proyecto.

En la investigación cualitativa, para la recolección de datos se efectuará una entrevista con la L. C. Verónica Vivanco Villar, jefa del Departamento de Personal; la L.A.E. Minerva Lagunes Borbonio, Subgerente del área de Administración y Finanzas y el Ing. José Dante Marín Rodríguez, Subdirector de la planta. La información recolectada proporcionará datos primarios que dan respuesta a la pregunta de investigación y al mismo tiempo, apoyan al desarrollo de la

investigación, de acuerdo con (Hernández Sampieri, 2014) el enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos.

Por lo que también en la investigación cualitativa, se aplicará un cuestionario a los trabajadores del área de fuerza de trabajo de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, lo cual aportará datos relevantes para identificar los elementos necesarios para diagnosticar si este personal presenta el Síndrome de Burnout.

Una vez estudiado las aportaciones académicas de otros autores, se buscará el alcance de la investigación con los estudios exploratorios y descriptivos. El estudio exploratorio ayuda a entender la necesidad de concretar y aterrizar el tema de Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, a estudiar y obtener información para realizar una investigación más completa, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables sobre el Síndrome de Burnout.

El estudio descriptivo especifica las propiedades, características importantes del Síndrome de Burnout; es decir, pretende mostrar con precisión las dimensiones del fenómeno a estudiar.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, es decir, no se modifica las variables del Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, sino que se observan fenómenos en su contexto natural para después analizarlos. El tipo de diseño no experimental es el transversal y su alcance es descriptivo. Con el diseño transversal se recolectarán datos en un solo momento. Se describirán las variables y se analizará su incidencia e interrelación en el desempeño organizacional en un lapso único.

Una vez seleccionado el diseño de la investigación y la muestra adecuada, se implementarán como métodos de recolección de datos la aplicación de encuesta estructurada relacionadas con el objeto de estudio.

La encuesta estructurada: el encuestador debe poseer conocimientos acerca del tema, debido a que si bien las preguntas están establecidas de acuerdo a la escala de tipo Likert permite al encuestador encontrar hallazgos para precisar conceptos u obtener más información sobre el tema deseado. La encuesta contribuye a aportar datos y opiniones sobre el tema de estudio.

El método empleado para encuestar a los trabajadores de fuerza de trabajo se basa en un cuestionario (ver anexo B), con una serie de preguntas establecidas por Maslach y Jackson, y a medida que el encuestado responda, el encuestador obtendrá la información sobre el tema.

3.1. Materiales e instrumentos.

3.1.1. Materiales.

Los materiales utilizados para la investigación consisten en bibliografía impresa y virtual, una computadora de escritorio y una portátil, hojas e impresora de tinta continua, acceso a internet, silla ergonómica, escritorio, mesa de trabajo.

3.1.2. Instrumentos.

La herramienta de medición más utilizada para diagnosticar el Síndrome de Burnout ha sido el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (Maslach, C. & Jackson, S. E., 1981). De este cuestionario, han surgido versiones de acuerdo al campo a investigar y según las necesidades de la investigación. Por ejemplo, el Maslach Burnout

Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) que contiene un enfoque asistencial y el Maslach Burnout Inventory-Educators Survey (MBI-ES) creado en 1986 por Maslach, Jackson y Schwab.

Para diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz y los factores que lo originan, se aplicará el Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), que ha sido una herramienta muy utilizada por los diferentes autores que se han dado a la tarea de evaluar el síndrome en situaciones asistenciales, culturales y laborales.

En un principio, su utilización era meramente en el área de la salud. El inventario evalúa, mediante 22 ítems, las variables centrales que identifican al Síndrome de Burnout: agotamiento, despersonalización y reducida realización profesional.

El nivel-subescala de agotamiento emocional está compuesto por 9 ítems que se refieren a la disminución o pérdida de emociones o refieren sentimientos de estar fastidiado y cansado emocionalmente. Se compone por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

El nivel-subescala de despersonalización se conforma por 5 ítems que tratan una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos-objetos de atención. Es conformada por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

El nivel-subescala de realización personal en el trabajo tiene 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tiende a evaluar el propio trabajo de forma negativa con frustración personal y laboral. La realización personal se integra por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la realización personal, porque en este caso, la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerando el grado de agotamiento como variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI-SS son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no del Burnout, puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal define el síndrome.

El punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: en la subescala de agotamiento emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicadores de un alto nivel de Burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de Burnout bajos o muy bajos.

En la subescala de despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización.

Y en la subescala de realización personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y, superior a 40 sensación de logro.

En resumen, los resultados se interpretan de la siguiente manera:

Tabla 4

Interpretación de Resultados del Cuestionario MBI.

Nivel-escala	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal
Bajo	Menor a 19	Menor a 6	Menor o igual a 31
Medio	19 a 26	6 a 9	31 a 38
Alto	Mayor o igual a 27	Mayor o igual a 10	Mayor o igual a 39

Fuente: (Arias, L. A. & Noreña, C., 2015)

El inventario de MBI-HSS se compone de 22 ítems que se distribuyen en tres subescalas denominadas: agotamiento emocional (son 9 ítems a través de los cuales se valora la experiencia de estar oprimido física y psicológicamente por lo demandante del trabajo), despersonalización (son 5 ítems en que evalúa el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas con las que interactúa) y realización personal (son 8 ítems que tratan de evaluar los sentimientos de autorrealización consigo mismo).

En el trabajo de investigación se utilizará el inventario MBI-HSS en su forma frecuencia, de acuerdo a la cual se valora cada ítem en una escala de tipo Likert, indicando la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en cada de las posibles respuestas. La escala tiene siete grados de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (todos los días).

Los valores de fiabilidad de las escalas según Alfa de Cron Bach en la investigación fue de: 0.92429 puntos para la subescala de agotamiento emocional, 1.13420 puntos para la subescala de realización personal en el trabajo y -0.90360 para la subescala de despersonalización.

3.1.3. Participantes y entorno.

Bio Servicios Scribe Planta Veracruz cuenta con una plantilla de 184 trabajadores pertenecientes a la fuerza de trabajo, los cuales se encuentran ubicados en los departamentos de producción, almacén de materias primas, almacén de productos terminados, almacén de refacciones, contabilidad, costos, tesorería, cuentas por pagar, compras, sistemas, vigilancia, recursos humanos, tráfico y logística, proyectos, servicio médico, responsabilidad social, servicios generales, calidad y ecología. Los puestos se dividen en auxiliares, analistas, asistentes, proyectistas, supervisores y jefes de área. El género de los encuestados corresponde al 30% mujeres y 70% hombres. El rango de edades se integra de la siguiente manera: 21 a 30 años con el 32%; 31 a 40 años con el 37%; 41 a 50 años con el 19%; 51 a 60 años con el 11% y de 61 a 66 años con el 1%. El tipo de trabajador por contrato se compone del 82% quienes están contratados con planta y el 18% cuenta con un contrato eventual.

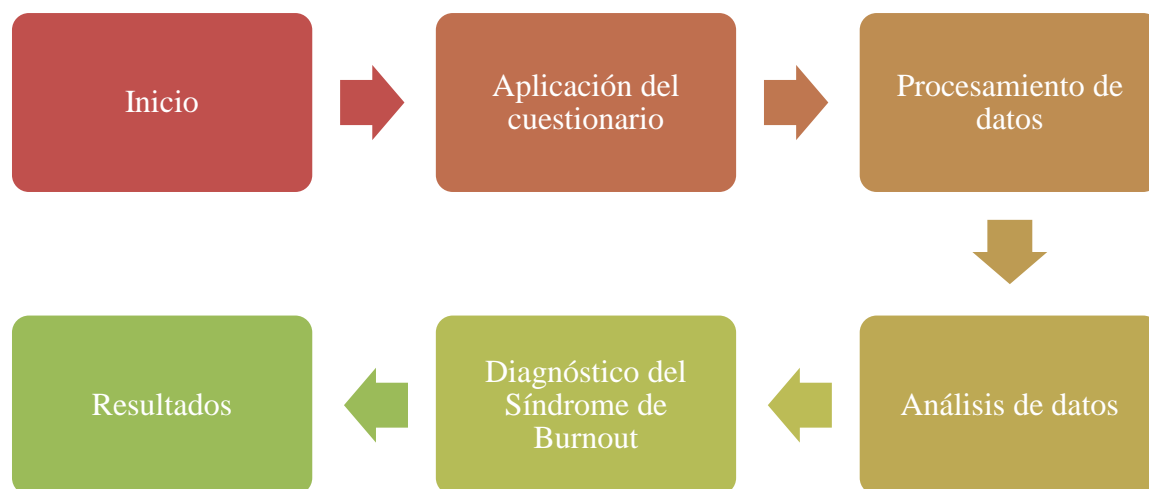
La población de referencia del estudio fue de 184 trabajadores, pero al cierre de mes de abril, 3 trabajadores habían firmado su término de contrato; finalmente se establece una población de referencia de 181 participantes, de la cual se tomó una muestra de 132 empleados. Para su selección se no se realizó un muestreo intencional, pues es de vital importancia para los departamentos de Relaciones Industriales, Subgerencia de Administración y Finanzas y la Subdirección de Planta conocer si cada uno de los trabajadores que integran la plantilla de fuerza de trabajo, padecen el Síndrome de Burnout así como su intensidad para tomar las medidas y acciones correctivas pertinentes, para beneficio del propio trabajador y de la empresa.

3.2 Métodos o procedimientos

La investigación del Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz es cualitativa, de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. A continuación de anexa diagrama, con las actividades a realizar.

Figura 2

Actividades a Realizar.



Fuente: elaboración propia.

Se realizó una selección no aleatoria de los diferentes trabajadores y los cuestionarios se distribuyeron entre los colaboradores que voluntariamente accedieron a responderlos, antes de su hora de entrada en caseta de vigilancia número 2, mientras lo respondían, una persona se disponía a esperar para recogerlo; y, con el objeto de garantizar la confiabilidad de sus respuestas, éstas serán de forma anónima.

Para el procedimiento de recabar los datos se utilizará el programa de Microsoft Office Excel. La confiabilidad estimada de las subescala del MBI-HSS se calculará de acuerdo al coeficiente Alpha de Cronbach. Respetando las proposiciones dadas en el Manual del MBI-HSS,

los ítems fueron presentados como partes de un cuestionario más amplio propuesto para indagar sentimientos y actitudes en el centro de trabajo.

3.3 Procesamiento y análisis de la información.

La información recolectada se concentró en una matriz de ordenamiento de datos en Excel 2013, a partir de la cual se realizaron análisis estadísticos y gráficos que permitieron mostrar el Síndrome de Burnout que padece al trabajador e identificar tendencias en los datos. Tanto el diagnóstico como los resultados obtenidos de aplicar la metodología propuesta se presentan en el Capítulo 4 de esta investigación.

4. Resultados

Los resultados del enfoque cuantitativo en donde se utilizó como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) en conjunto con la técnica de Likert, misma que se ocupa y es muy utilizada para trabajar investigación cuantitativa en el sentido de las ciencias sociales y los procesos de marketing. Es el enfoque más utilizado para ordenar por gradiente las respuestas en la investigación por encuestas.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), se recurrió al análisis de consistencia interna según la técnica del Alfa de Cronbach. En este estudio, el análisis de fiabilidad del cuestionario es de $\alpha=1.0260$; valor que es altamente aceptado por presentar una mayor consistencia interna.

4.1 Resultados sociodemográficos de los encuestados.

Primeramente, el cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) fue aplicado a todo el personal fuerza de trabajo de la planta, es decir, la población de referencia está conformado por 184 trabajadores, pero al cierre del mes de abril, 3 trabajadores habían terminado la relación laboral con Bio Servicios Scribe. En resumen, la encuesta fue aplicada a una población de 181 trabajadores, de los cuales solamente se consideró una muestra de 132 trabajadores, porque el personal restante optó por no participar. A continuación, se muestran los resultados de los datos sociodemográficos de los encuestados.

De la muestra analizada, 26 trabajadores poseen edades entre los 21 y 27 años, seguidos por 49 trabajadores con edades entre los 28 y 35 años, 20 trabajadores con edades entre los 36 y 43 años, 22 trabajadores con edades entre los 44 y 51 años, 13 trabajadores con edades entre los 52 y 59 años y, finalmente 1 trabajador que supera los 60 años (ver tabla 4 y gráfica 1). La edad

mínima es de 21 años y la edad máxima es de 60 años; con un promedio de edad de 36.40 y una desviación estándar de 9.7441.

Tabla 5

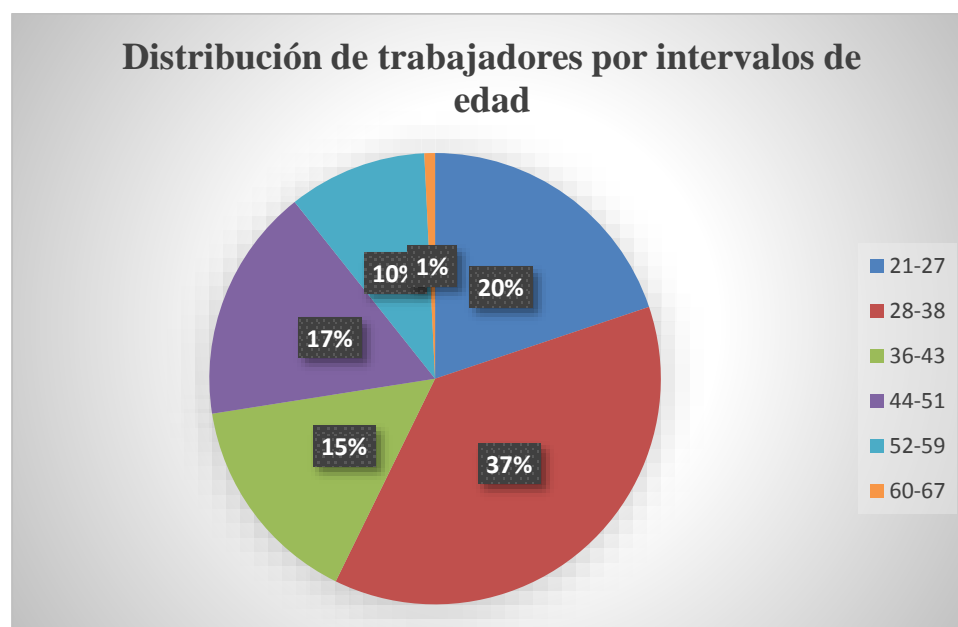
Distribución de la Muestra por Edades.

K	Límite inferior	Límite superior	Frecuencia
1	21	27	26
2	28	35	49
3	36	43	20
4	44	51	22
5	52	59	13
6	60	67	1

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 1

Distribución de la muestra por edad.



Fuente: Elaboración propia.

Del total de los participantes, más de la mitad, es decir, 90 participantes son hombres, lo que corresponden al 68%, mientras que tan sólo el 32%, es decir, 42 participantes son mujeres; tal como se observa en la gráfica 2.

Gráfica 2

Distribución de la Muestra por Sexo.

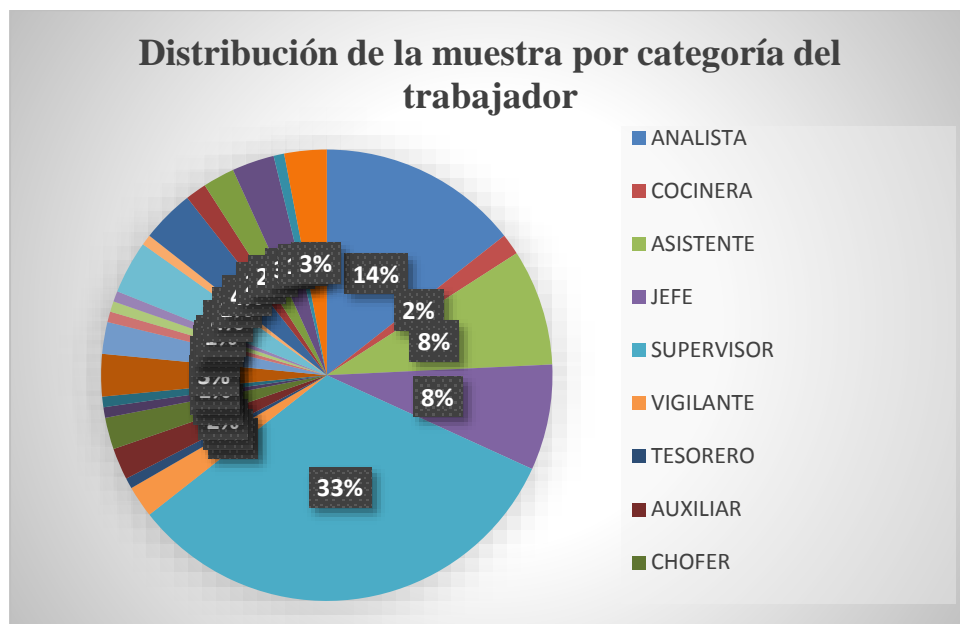


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la categoría del trabajador, el puesto que predomina entre el personal fuerza de trabajo es el de supervisor con 43 participantes, el puesto que le sigue es el de analista con 19 integrantes y el asistente con 11 integrantes. Los puestos menos frecuentes fueron los de tesorero, coordinadora, planeador, logística y médico al ser solamente un trabajador para cada uno de esos puestos.

Gráfica 3

Categoría o Puesto del Trabajador.



Fuente: Elaboración propia.

La antigüedad laboral de los trabajadores se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 6

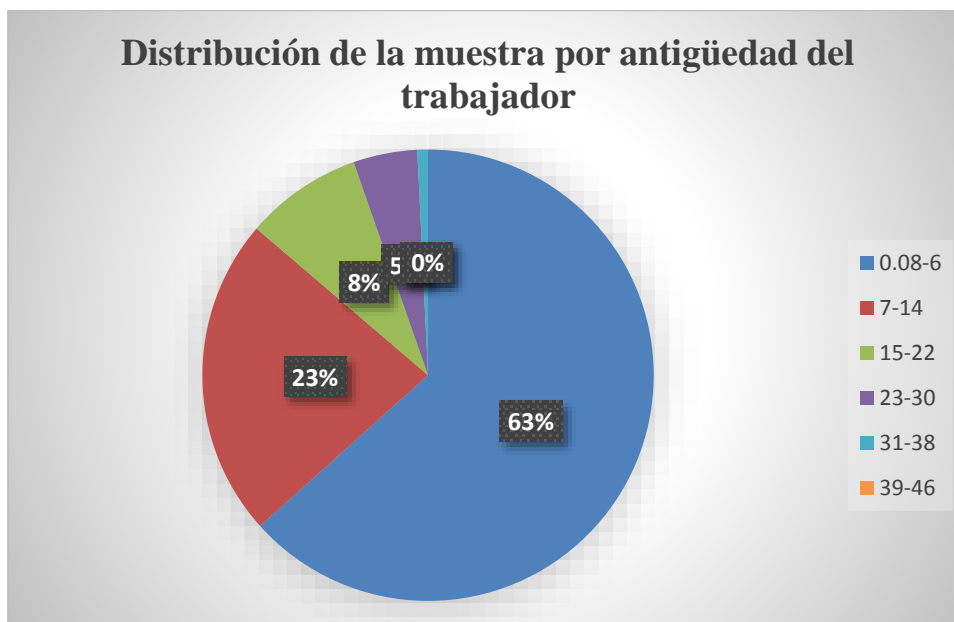
Distribución de la Muestra por Antigüedad Laboral.

K	Límite inferior	Límite superior	Frecuencia
1	0.08	6	83
2	7	14	30
3	15	22	11
4	23	30	6
5	31	38	1
6	39	46	0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 4

Distribución de la Muestra por Antigüedad Laboral



Fuente: Elaboración propia.

El trabajador con más antigüedad tiene 35 años laborando y el de menor antigüedad tiene escasas 2 semanas de haber ingresado a la planta. La antigüedad más frecuente entre los trabajadores es entre menos de un año a 6 años con 83 trabajadores, seguido de 7 a 14 años con 30 trabajadores.

4.2 Resultados del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS).



















Tomando en cuenta el objetivo general del presente estudio, al aplicar el cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), se determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout. Se identificaron los casos de aquellos trabajadores con puntuaciones altas en cansancio emocional y despersonalización, y bajas en realización personal. En la muestra seleccionada, se presentaron 3 casos de trabajadores quemados.

Adicionalmente, para identificar lo que puede representar eventualmente un factor de riesgo para los empleados de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz si las condiciones psicosociales y laborales lo benefician se empleó la escala multicéntrica de Frutos. En dicha escala, se clasificaron todos los cuestionarios de mayor a menor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, encontrando que 7 trabajadores se encuentran en riesgo alto de contraerlo al obtener puntuaciones medias o altas en las dos primeras subescalas y bajas en la última, y 10 trabajadores en riesgo mediano al obtener al menos un alto o medio en alguna de las dos primeras subescalas y bajo en la última.

Tabla 7

Escala Multicéntrica de Frutos.

		Valores cualificativos de las subescalas del MBI						
		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	%	Frecuencia de aparición	Grupo de riesgo	
Síndrome de Burnout	alto	alto	alta	baja	2	3	Casos	
	alto	alto	alta	media	3	4	Riesgo alto	
	alto	media	media	baja	0	0	-	
	medio	alto	alta	baja	2	3	Riesgo mediano	
	alto	alto	alta	alta	1	1	Riesgo alto	
	alto	baja	baja	baja	0	0	-	
	bajo	alto	alta	baja	2	3	Riesgo mediano	
	alto	media	media	media	0	0	-	
	medio	alto	alta	media	0	0	-	
	medio	media	media	baja	0	0	-	
	alto	media	media	alta	1	1	Riesgo alto	
	medio	alto	alta	alta	0	0	-	
	medio	baja	baja	baja	2	2	Riesgo bajo	
	alto	baja	baja	media	1	1	Riesgo alto	
	bajo	media	media	baja	0	0	-	
	bajo	alto	alta	media	4	5	Riesgo bajo	
	alto	baja	baja	alta	0	0	-	
	bajo	alto	alta	alta	1	1	Sin riesgo	
	bajo	baja	baja	baja	12	16	Sin riesgo	
	medio	media	media	media	1	1	Riesgo mediano	
medio	media	media	baja	1	1	Riesgo mediano		
medio	baja	baja	media	1	1	Riesgo mediano		

 bajo	 media	 media	2	3	Riesgo bajo
 medio	 baja	 alta	1	1	Riesgo mediano
 bajo	 media	 alta	6	9	Sin riesgo
 bajo	 baja	 media	20	27	Sin riesgo
 bajo	 baja	 alta	37	49	Sin riesgo
 medio	 media	 alta			
			100%	132	

Fuente: Elaboración propia.

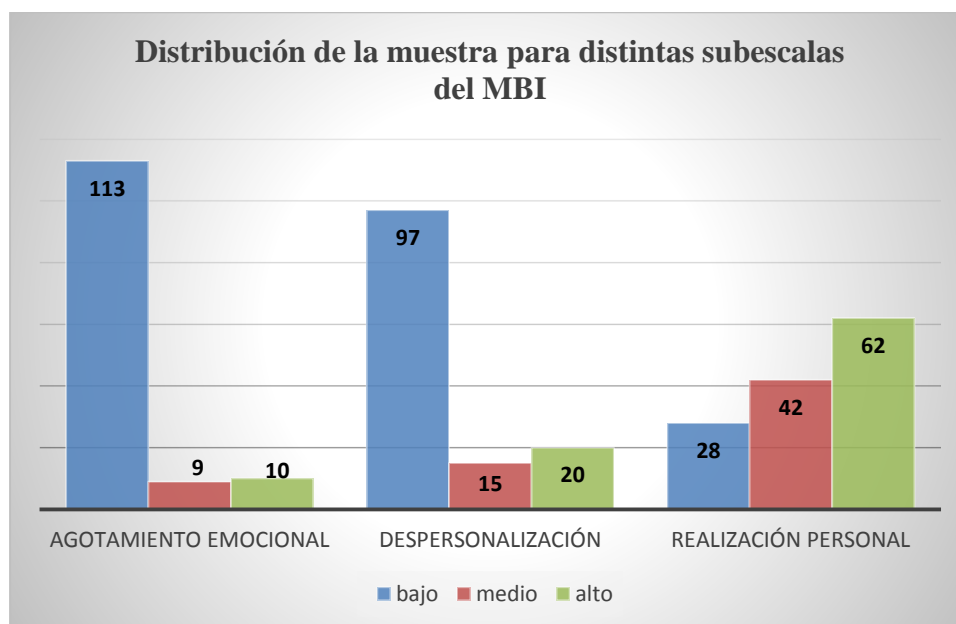
La escala de estudio multicéntrica de Frutos consiste en establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout a partir de las frecuencias y valores cualitativos, basados en las tres subescalas que integran el cuestionario del MBI. Una vez vaciadas las encuestas, las respuestas que están diseñadas según la escala de Likert, tienen un valor numérico (del 0 al 6), que permite calcular un total por ítem y subescala; posteriormente, el resultado se clasifica de acuerdo a la tabla 3 (niveles bajo, medio y alto), y se vacían en la escala, para que de esa manera, se pueda identificar el grupo de riesgo en el que se encuentra el trabajador.

A partir de los resultados concentrados en la escala multicéntrica de Frutos mostrada en la Tabla 6, fue posible identificar que el 2% de la muestra presenta el Síndrome de Burnout, mientras que el 6% se encuentra en alto riesgo, el 8% está en riesgo mediano y otro 8% en riesgo bajo, y finalmente el 76% no presenta riesgo alguno.

Ahora bien, la gráfica 5 representa la distribución de la muestra por trabajadores para las distintas escalas del Síndrome de Burnout.

Gráfica 5

Distribución de la Muestra para Distintas Subescalas del MBI.



Fuente: Elaboración propia.

Para la subescala del agotamiento emocional, 113 trabajadores lo presentan en su nivel bajo, mientras que 9 trabajadores lo presentan en su nivel medio y los 10 restantes en el nivel más alto. Para la subescala de despersonalización, 97 trabajadores lo presentan en su nivel más bajo, seguido por 15 trabajadores en el nivel medio y 20 trabajadores en el nivel más alto. Por último, para la subescala de realización personal, 28 trabajadores lo presentan en el nivel bajo, seguido por 42 trabajadores en el nivel medio y 62 trabajadores en el nivel alto.

En resumen, se aprecia que existe bajo nivel en la subescala de agotamiento emocional (con el 86%), entre los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, es decir, que aun los trabajadores no han perdido la energía ni presentan desgaste o fatiga física. Con respecto a la subescala de despersonalización, con el 74% de los trabajadores, presentan niveles bajos; esto es, que los encuestados todavía no desarrollan sentimientos, actitudes o respuestas negativas, distintas o frías hacia las personas que los rodean. Y para la subescala de realización personal: el

62% de los trabajadores se encuentran en niveles altos, pues no experimentan sentimientos de fracaso personal, carencia de expectativas o una insatisfacción generalizada.

Con relación a la gráfica 5, a continuación, en las gráficas 6, 7 y 8 se presentan los valores en porcentaje de la muestra para cada una de las subescalas del cuestionario Maslach Burnout Inventory.

La siguiente gráfica muestra los valores obtenidos para la subescala de agotamiento emocional, en la cual se manifiesta la percepción de estar quemado.

Gráfica 6

Distribución de la Muestra por Subescalas del MBI: Agotamiento Emocional



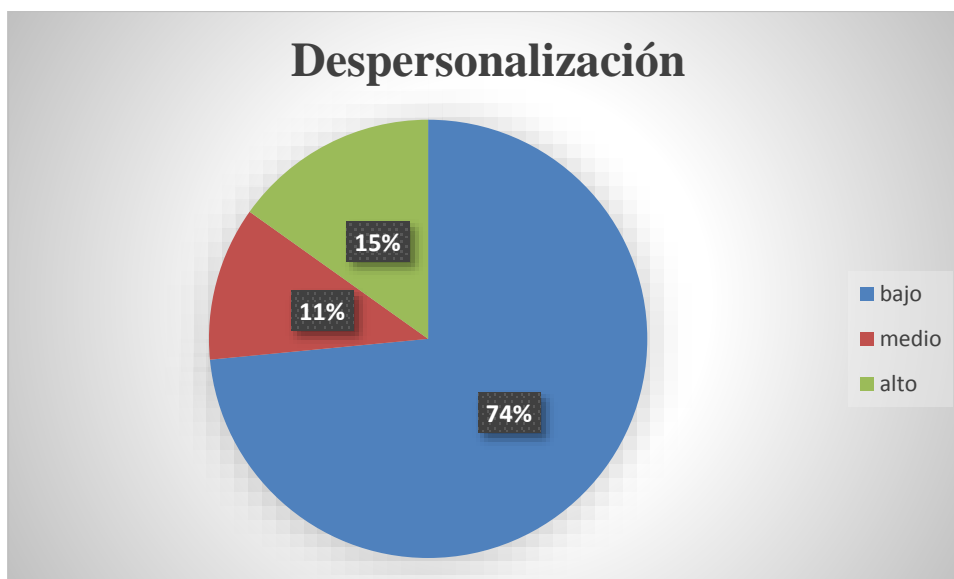
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en esta subescala demuestran que el 86% de los trabajadores presentan bajo nivel de agotamiento emocional, el 7% exhibe niveles medios y altos de agotamiento emocional. Es decir, mientras 113 trabajadores aún conservan su energía y no presentan desgaste físico, 9 trabajadores aseguran sentirse medio agotados emocionalmente y 10 trabajadores ya tienen altos niveles de cansancio físico y emocional, o sea, que ya no pueden dar más de ellos mismos.

Para la subescala de despersonalización, la siguiente gráfica revela el porcentaje de cinismo o deshumanización que ha desarrollado el trabajador hacia las personas con las que interactúa.

Gráfica 7

Distribución de la Muestra por Subescalas del MBI: Despersonalización.



Fuente: Elaboración propia.

El 74% de los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz padecen niveles bajos de despersonalización; que se entiende como que tienen interés y sentimientos de preocupación por las personas que lo rodean, mostrando actitudes de amabilidad y cordialidad. El 11% expresa que tienen niveles medios de despersonalización. En este punto, el trabajador empieza a poner en segundo grado el sentir de las personas a su alrededor, se manifiestan sentimientos de frialdad hacia los terceros. Por último, el 15% de los trabajadores exhibe alto nivel de despersonalización. Este porcentaje presenta actitudes negativas y distantes hacia los proveedores, clientes o personal de la planta; el trabajador acude al centro de trabajo, pero no tiene interés por lo que sucede a su alrededor, se muestra frío y apático.

Para la última subescala, realización personal; se miden los sentimientos de fracaso personal o insatisfacción que puede afectar el estado mental del trabajador.

Gráfica 8

Distribución de la Muestra por Subescalas del MBI: Realización Personal.



Fuente: Elaboración propia.

Para esta subescala, el 47 % de los trabajadores muestran tener alto nivel de realización personal, o sea, que la actividad que desempeñan es acorde a sus aptitudes y habilidades, por lo que se sienten plenamente satisfechos y sin problema alguno. Otro 32% de los trabajadores se encuentra en nivel medio; esto es, se sienten medio satisfechos y a gusto con su trabajo. Muy probablemente estén en busca de oportunidades de crecimiento laboral. Con el 21%, este porcentaje de trabajadores están en niveles bajos de realización personal, no están satisfechos con su trabajo y manifiestan sentimientos de fracaso. Esto podría ser resultado de que el trabajador este mal remunerado, o el área donde se desempeña no es de su competencia, por lo tanto, su nivel de realización personal es bajo.

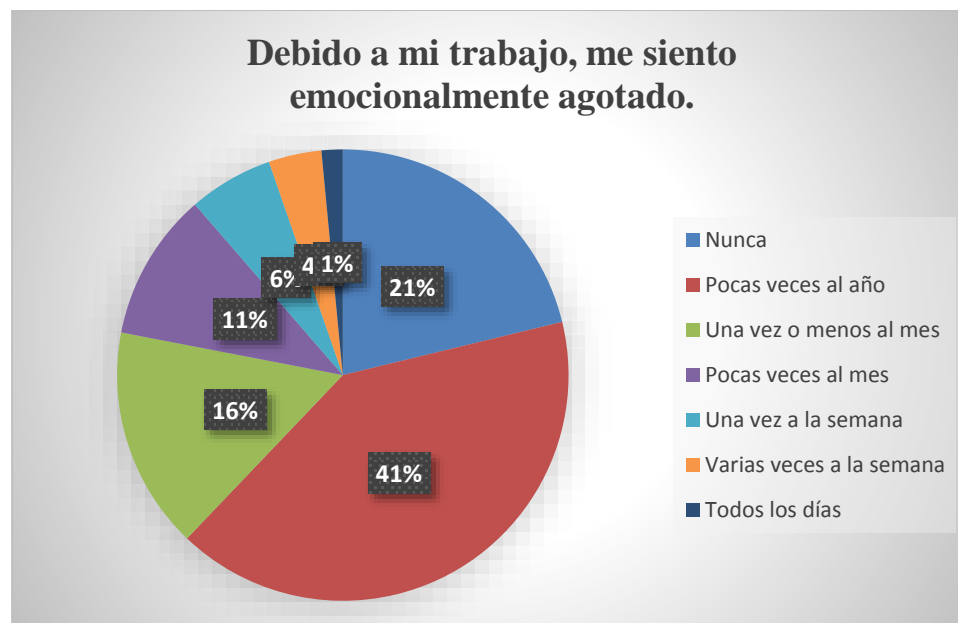
Dando seguimiento al objetivo de esta investigación, a continuación, se muestran los resultados obtenidos por subescala de cada uno de los ítems que integran el cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) que evalúa, mediante 22 ítems, las variables centrales que identifican al Síndrome de Burnout: agotamiento, despersonalización y reducida realización profesional; con su respectivo análisis e interpretación.

4.2.1 Análisis e interpretación de los ítems por subescala: agotamiento emocional.

El siguiente ítem tiene como finalidad conocer cuántos trabajadores se sienten agotados emocionalmente como consecuencia de la realización de su actividad laboral.

Gráfica 9

Ítem 1. Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente cansado.



Fuente: Elaboración propia.

Este ítem corresponde a la subescala de agotamiento emocional, su valor más alto es de 6 puntos y el más bajo de 0 puntos. El porcentaje de los empleados que se sienten agotados debido a su trabajo, se integra con el 41% que equivale a 54 trabajadores que respondieron que pocas

veces al año se siente agotados por el trabajo, seguido del 21% integrado por 28 trabajadores los cuales nunca se han sentido emocionalmente agotados, el 16% está compuesto por 21 trabajadores que argumentan que al menos una vez al mes si sienten que por su trabajo, estén agotados. Un porcentaje menor respondió que pocas veces al mes se sienten agotados emocionalmente debido a su trabajo con el 11% (14 trabajadores), un 6% dijo sentirse así por lo menos una vez a la semana (8 trabajadores), mientras que el 4% (5 trabajadores) contestaron que varias veces a la semana se sienten agotados emocionalmente por el trabajo y, un 2% (2 trabajadores) dijeron sentirse agotados emocionalmente por el trabajo todos los días.

Basados en las respuestas de los encuestados, aunque en un contexto general, el 95% de los trabajadores respondió no sentirse agotados emocionalmente por el trabajo de manera tan frecuente, se debe observar el comportamiento, actitudes y desempeño de los trabajadores que dijeron sentirse agotados emocionalmente por el trabajo, pues este 5% de trabajadores, aunque sean escasamente 7 trabajadores, podría padecer en poco tiempo el Síndrome de Burnout, lo que podría afectar tanto su vida laboral como la personal. Se debe mencionar que la parte emocional es la más difícil de trabajar en las personas, pues conlleva todo tipo de reacciones psicofisiológicas que enfrenta la persona ante cualquier evento o situación. Una reacción emocional negativa en el trabajador podría desarrollar enfermedades físicas y/o mentales.

Con la intención de tener información sobre los trabajadores encuestados que se sienten agotados al concluir su jornada laboral, se obtuvieron los siguientes resultados.

Gráfica 10

Ítem 2. *Al final de mi jornada laboral, me siento agotado.*



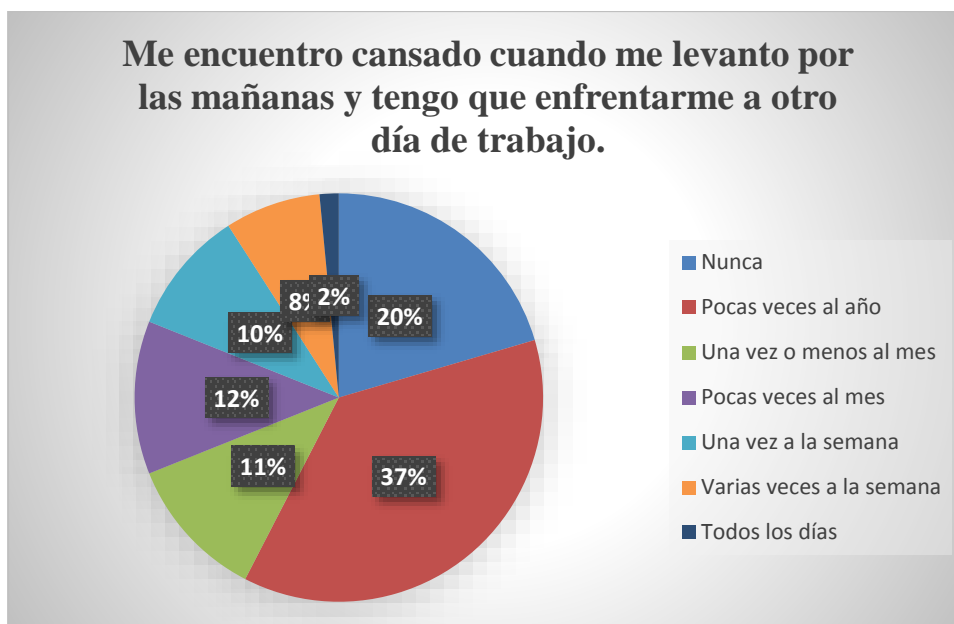
Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem, el 27% de los encuestados (35 trabajadores) respondió que pocas veces al año se sienten cansados después de su jornada laboral, situación que no es alarmante y puede considerarse hasta como normal. Otros dos grupos conformados con el 20% (27 trabajadores) dijeron que nunca y una vez o menos al mes se sienten agotados después de terminar sus labores en la planta. El 12% (16 trabajadores) señalaron que pocas veces al mes se sienten cansados después de su trabajo. El 11% (15 trabajadores) reconoció sentirse cansado al menos una vez a la semana. El punto crítico para este ítem, son los compuestos por el 8% y 1% (11 trabajadores y 1 trabajador, respectivamente), pues habría que identificar cuáles y cómo son las condiciones en las que se encuentran laborando los trabajadores que manifestaron sentirse agotados varias veces a la semana y todos los días, para evitar deterioro en su salud física y mental.

El siguiente ítem pretende identificar los trabajadores que antes de iniciar su jornada laboral ya se encuentran y sienten emocionalmente cansados.

Gráfica 11

Ítem 3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas de este ítem se integran de la siguiente manera: el 37% (49 trabajadores) dijeron sentirse cansados para enfrentar otro día de trabajo, mientras que el 20% (27 trabajadores) reconocen que nunca han pasado por esta situación. El 12% (16 trabajadores) respondieron que pocas veces al mes experimentan esta sensación y el 11% (15 trabajadores) lo padecen una vez o menos al mes. Los porcentajes preocupantes para este ítem corresponden al 10% (13 trabajadores), 8% (10 trabajadores) y 2% (2 trabajadores) que reconocen sentirse cansados una vez a la semana, varias veces a la semana y todos los días, respectivamente. En este escenario, no se habla de cansancio físico sino emocional, por lo que habrá de analizarse las

circunstancias o eventos que están provocando en el trabajador ese sentimiento de cansancio emocional.

Interesados en conocer el grado de tensión que genera la relación con personas ajenas a la organización, el cuestionario MBI plantea el siguiente ítem.

Gráfica 12

Ítem 6. Trabajar con proveedores, clientes, personal de la planta es una tensión para mí.



Fuente: Elaboración propia.

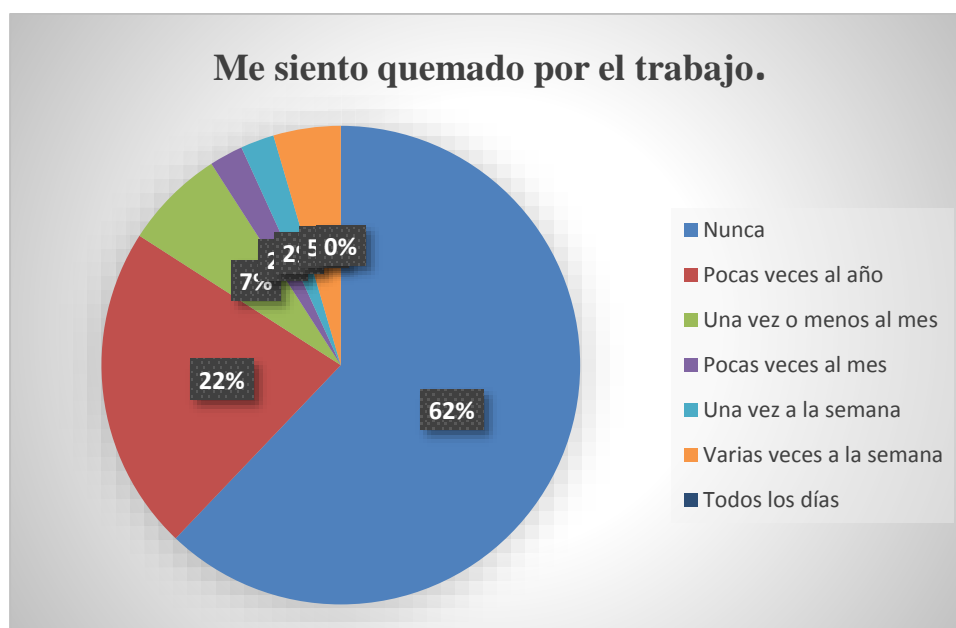
Dependiendo del puesto del encuestado, es la interacción que debe tener con terceras personas. Por ejemplo, trabajadores del área de adquisiciones debe tratar casi todos los días con diversos proveedores para solicitar cotización, presupuestos, contratar servicios, etc. Es este tipo de interacciones, las que en ocasiones agotan al trabajador, pues no siempre se realizan de manera cordial, sino que podría involucrar un poco de molestias y hasta agresividad si ambas partes no llegan a un acuerdo. Las respuestas a este ítem son las siguientes: el 64% (85 trabajadores) nunca tiene problemas al tratar con terceras personas, mientras que el 19% (25 trabajadores) si sufren de tensión pocas veces al año al tratar con proveedores, clientes, personal

de la planta. El 5% (6 trabajadores) señalaron sentirse tensos pocas veces al mes; un 4% (5 trabajadores) respondió que si se sienten tensos todos los días al tratar con terceras personas. Otro 3% (4 trabajadores) reconoció que una vez a la semana y una vez o menos al mes sufren de tensión por este tipo de interacción; y finalmente, el 2% (3 trabajadores) dijeron varias veces a la semana padecen de tensión al tratar con proveedores, clientes o personal de la planta. Se debe poner atención especial en los trabajadores que una vez a la semana, varias veces a la semana y todos los días sufren de tensión, pues son los más afectados por esta interacción.

Con el objetivo de obtener información que abone en los fines de la investigación se pregunta directamente a los encuestados si se sienten “quemados” por su actividad laboral.

Gráfica 13

Ítem 8. Me siento quemado por el trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Para esta pregunta, varios de los encuestados tuvieron problemas con el término “quemado”. De manera breve se les explicó el concepto para su mejor comprensión. El 62% (82 trabajadores) dijeron que nunca se habían sentido quemados por el trabajo, el 22% (29

trabajadores) contestaron que pocas veces al año se sienten quemados, el 7% (9 trabajadores) manifestaron que una vez o menos al mes; el 5% (6 trabajadores) expresaron que varias veces a la semana, y, por último, el 2% (3 trabajadores) reconocieron sentirse quemados por el trabajo pocas veces al mes y una vez a la semana. Para este ítem ningún trabajador dijo sentirse quemado por el trabajo todos los días; lo que puede significar 2 cosas: o no entendió la pregunta y por eso no seleccionó esa opción, o bien, realmente ningún trabajador se siente quemado, agotado, desmotivado o apático por el trabajo.

A fin de contribuir a la investigación también se cuestiona a los trabajadores que tantas veces se sienten frustrados por la realización de sus actividades, obteniéndose los siguientes datos.

Gráfica 14

Ítem 13. *Me siento frustrado por mi trabajo.*



Fuente: Elaboración propia.

Cuando el trabajador realiza actividades que no son de su interés, se presenta un cuadro de insatisfacción, de tristeza, decepción y desilusión. A veces, la persona decide aceptar el trabajo

por las necesidades propias y de su familia, o bien, porque no tiene otras ofertas laborales. Estos factores son los que propician que el trabajador desarrolle un sentimiento de frustración, alimentando al cansancio emocional. El 58% respondió que nunca se ha sentido frustrado por su trabajo, el 23% reconoce que pocas veces al año experimentan este sentimiento. El personal que ese encuentra ya en niveles altos y de alarma por el agotamiento emocional se integra por: el 7% confiesa que pocas veces al mes, el 6% una vez a la semana, el 3% todos los días y el 2% una vez o menos al mes y varias veces a la semana se sienten frustrados por su trabajo.

Continuando con la subescala de agotamiento emocional que presentan los encuestados, se pregunta si sienten que su trabajo es duro o si lo consideran complicado.

Gráfica 15

Ítem 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.



Fuente: Elaboración propia.

Este ítem es similar al anterior, trata sobre el cansancio o desgaste físico que padece el trabajador durante su jornada laboral. El 51% respondió que nunca siente que están haciendo un trabajo demasiado duro, el 26% opinó que pocas veces al año sienten que están haciendo un

trabajo demasiado duro, el 9% indicó que pocas veces al mes, el 6% dijo que una vez o menos al mes, el 5% contestó que una vez a la semana, el 3% expresó que varias veces a la semana y el 1% reveló que todos los días.

Con la finalidad de cruzar información con el ítem número 6 y conocer si los encuestados sienten estrés, se realiza la siguiente pregunta en el cuestionario MBI.

Gráfica 16

Ítem 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.



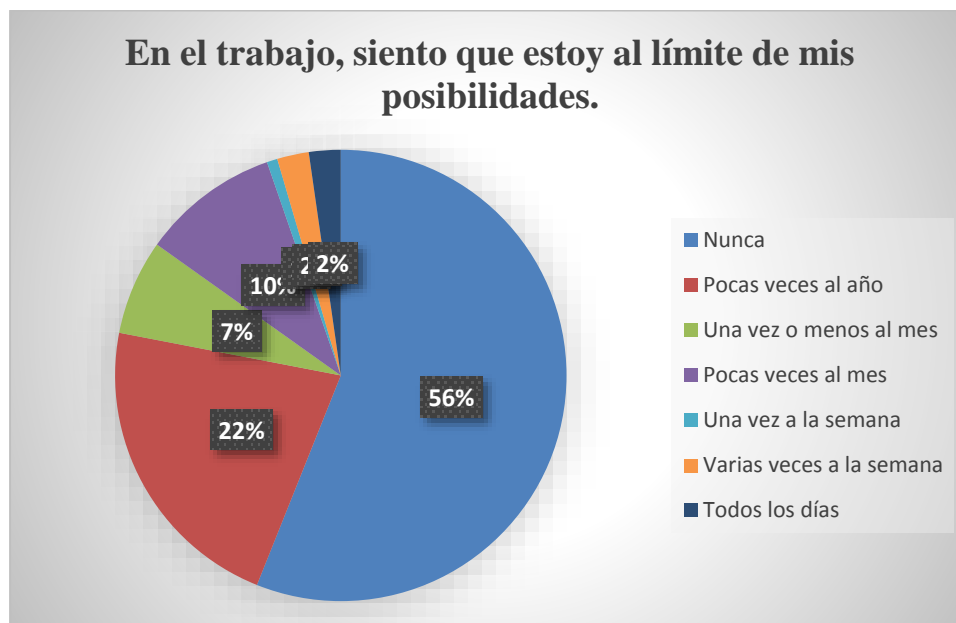
Fuente: Elaboración propia.

Este ítem consiste en el cansancio que le produce al trabajador las interacciones con terceras personas. El 58% manifestó que nunca padece de estrés al tratar con terceras personas, el 24% reconoce que pocas veces al año se ven estresados al tratar con proveedores, clientes o personal de la empresa. El 7% exhibe que pocas veces al mes, el 5% una vez o menos al mes, el 4% todos los días, el 2% una vez a la semana y el 1% varias veces a la semana se ven estresados por tratar con terceras personas. En este caso, se entiende que el trato es demasiado frecuente con estas personas, pues esta interacción realmente agotado emocionalmente al trabajador.

El siguiente ítem tiene como finalidad conocer el porcentaje de los encuestados que consideran que ya no pueden dar más y se sienten al límite de sus posibilidades.

Gráfica 17

Ítem 20. *En el trabajo, siento que estoy al límite de mis posibilidades.*



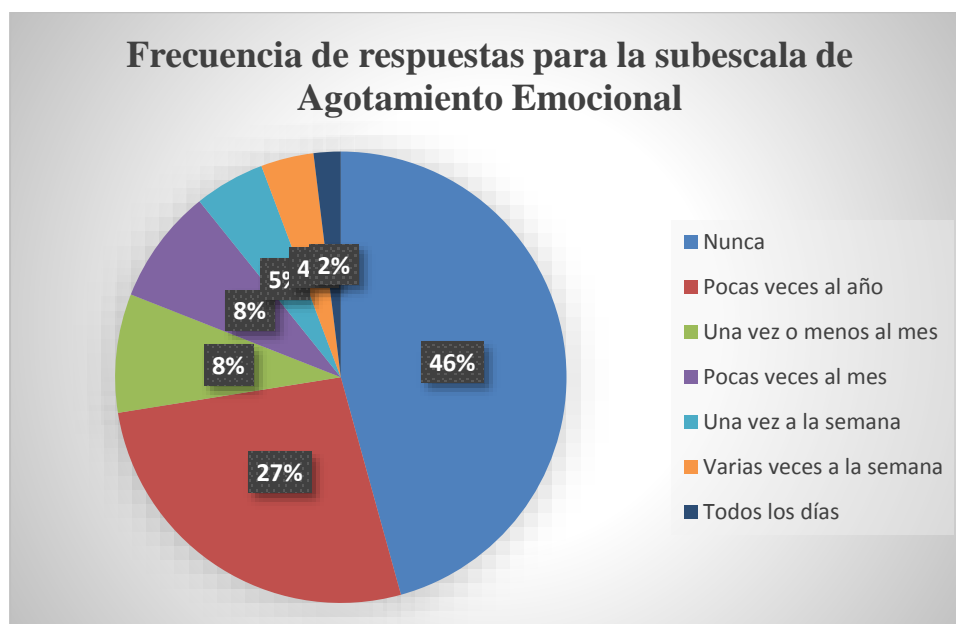
Fuente: Elaboración propia.

Este ítem trata de que, aunque lo intente en variadas ocasiones, el trabajador siente que ya no puede dar más de sí. En resumen, los encuestados dijeron que: el 56% no siente estar al límite de sus posibilidades, el 22% tiene este sentir pocas veces al año, el 10% se sienten así pocas veces al mes, el 7% exhibió que una vez o menos al mes se sienten al límite de sus posibilidades, el 2% contestó que varias veces a la semana y todos los días se sienten al límite de sus posibilidades y el 1% dijo que una vez a la semana se sienten al límite de sus posibilidades. Es muy probable que los trabajadores que se sienten de esta manera en forma frecuente se debe a la carga de trabajo y al área en donde se desempeñan.

Al analizar cada uno de los ítems, según los valores asignados por la escala de Likert, correspondientes a la subescala de agotamiento emocional, se obtuvo la siguiente frecuencia:

Gráfica 18

Frecuencia de respuestas para la subescala de Agotamiento Emocional.



Fuente: Elaboración propia.

En resumen, el 46% de los encuestados dice nunca sentirse agotados emocionalmente. El 27% manifiesta que pocas veces al año, el 8% respondió que una vez o menos al mes y pocas veces al mes, el 5% una vez a la semana, el 4% varias veces a la semana y el 2% todos los días. Por lo anterior, se concluye que el personal de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz no presenta en demasía la sensación de estar emocionalmente quemado. Sin duda alguna todos los ítems son de vital importancia, pero los ítems considerados más relevantes para esta subescala son:

- Ítem 1. Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente cansado.
- Ítem 2. Al final de mi jornada laboral, me siento agotado.
- Ítem 6. Trabajar con proveedores, clientes, personal de la planta es una tensión para mí.
- Ítem 8. Me siento quemado por el trabajo.

- Ítem 13. Me siento frustrado por mi trabajo.
- Ítem 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

A continuación, se presenta el resumen de frecuencias y respuestas del cuestionario Maslach Burnout Inventory para los ítems que integran la subescala de agotamiento emocional.

Tabla 8

Tabla de frecuencia y respuestas de todos los ítems: subescala agotamiento emocional.

Ítems	Nunca			Pocas veces al año			Una vez o menos al mes			Pocas veces al mes			Una vez a la semana			Varias veces a la semana			Todos los días		
	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M
1. Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente agotado.	21.21	19	9	40.91	44	10	15.91	13	8	10.61	6	8	6.06	3	5	3.79	3	2	1.51	2	0
2. Al final de mi jornada laboral me siento agotado.	20.45	21	6	26.51	27	8	20.45	17	10	12.12	10	6	11.36	7	8	8.33	7	4	0.76	1	0
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	20.45	21	6	37.12	34	15	11.36	10	5	12.12	9	7	9.85	7	6	7.58	7	3	1.51	2	0
6. Trabajar con personas es una tensión para mí.	64.39	58	27	18.94	17	8	3.03	1	3	4.55	4	2	3.03	4	0	2.27	3	0	3.79	3	2
8. Me siento quemado por el trabajo.	62.12	57	25	21.97	21	8	6.82	4	5	2.27	3	0	2.27	1	2	4.55	4	2	0	0	0
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	57.58	54	22	23.48	18	13	1.52	1	1	6.82	5	4	6.06	7	1	1.52	1	1	3.03	4	0
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	50.76	49	18	25.76	20	14	6.06	5	3	9.09	7	5	4.55	5	1	3.03	3	1	0.76	1	0
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	58.33	53	24	24.24	18	14	4.55	5	1	6.82	7	2	1.52	2	0	0.76	1	0	3.79	4	1
20. En el trabajo, siento que estoy al límite de mis posibilidades.	56.06	50	24	21.97	20	9	6.82	7	2	9.85	9	4	0.76	1	0	2.27	2	1	2.27	1	2

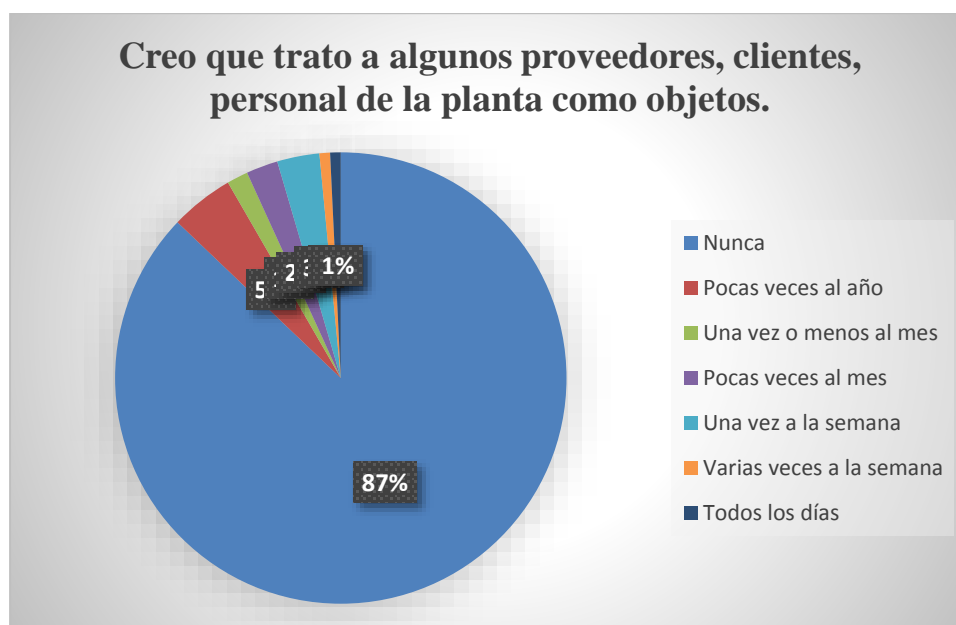
Fuente: Elaboración propia. (%=porcentaje de participación total, H=hombre, M=mujer)

4.2.2 Análisis e interpretación de los ítems por subescala: despersonalización.

Dentro de la subescala de despersonalización, el ítem a continuación, recaba información con respecto al sentir del trato diario del trabajador en relación a las personas con las que interactúa.

Gráfica 19

Ítem 5. *Creo que trato a algunos proveedores, clientes, personal de la planta como objetos.*



Fuente: Elaboración propia.

Este ítem consiste en la pérdida de preocupación y actitudes distantes y cínicas ante las personas que rodean al trabajador. Con el 87% (115 trabajadores) contestaron que nunca han tratado como objetos a terceras personas dentro de la planta; situación que es digna de comentarse y aplaudirse, pues el trato diario con ellos, en ocasiones podría provocar situaciones que, sin querer, conducen al trabajador a considerar a los terceros como objetos. Mientras tanto, otros trabajadores contestaron que a los terceros si los han tratado como objetos: 5% (6 trabajadores) pocas veces al año, 3% (4 trabajadores) una vez a la semana, 2% (2, 3 trabajadores) una vez o menos al mes y pocas veces al mes, y finalmente 1% (1 trabajador) varias veces a la

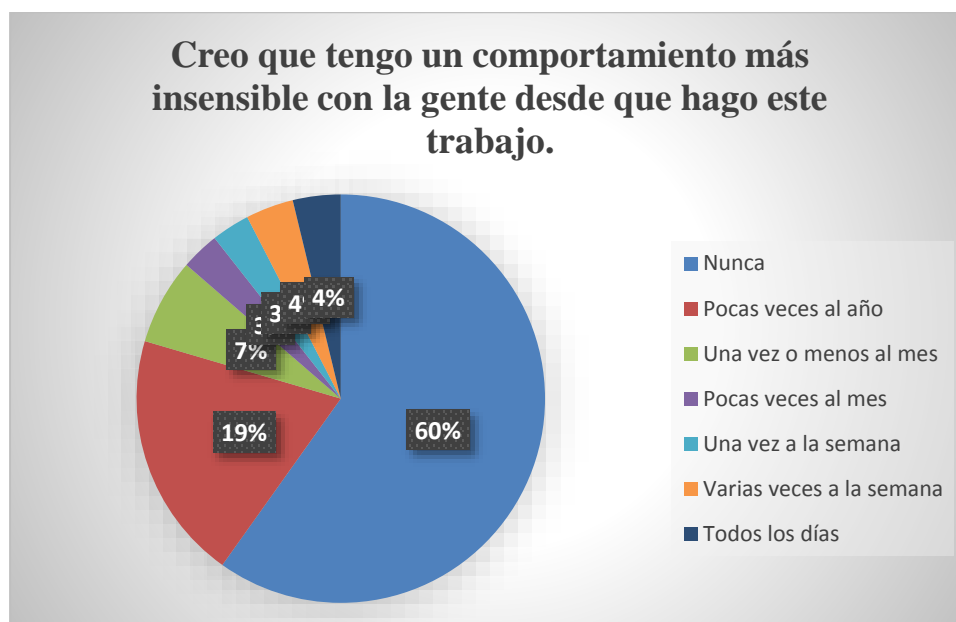
semana y todos los días; situación que debe ser atendida y corregida de manera inmediata, pues no está permitida dentro de las instalaciones de la planta.

Se le debe recordar a los trabajadores que incurren en estas faltas que existe una política de igualdad laboral y no discriminación en todo el corporativo que aplica no solo al personal de planta sino a terceras personas, por lo que el trato debe ser de manera respetuosa y digna.

El siguiente ítem trata de identificar el comportamiento del trabajador hacia las terceras personas, causado por el tipo de trabajo que realiza.

Gráfica 20

Ítem 10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

En ocasiones, el trabajador se enrola tanto en sus actividades diarias que olvida que también debe tener trato con terceras personas. Y a veces, la parte humana de la persona se ve rebasada por la frialdad, cinismo e insensibilidad con la que se responde ante algunas situaciones. Para este ítem, las respuestas fueron las siguientes: el 79% de los encuestados dijo

que nunca cree tener un comportamiento más insensible con la gente desde que realiza su trabajo. El 20% admite que pocas veces tiene un comportamiento más insensible. El 7% reconoce que una vez o menos al mes tiene un comportamiento más insensible, el 4% acepta que varias veces a la semana y todos los días presenta un comportamiento más insensible y el 3% respondió que pocas veces al mes y una vez a la semana creen que tienen un comportamiento más insensible con la gente desde que realiza su trabajo.

El ítem 11 refleja la preocupación del trabajador por la actividad que realiza, ya que, este sin saberlo, sus emociones podrían estar endureciendo, perdiendo total interés por las personas a su alrededor.

Gráfica 21

Ítem 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.



Fuente: Elaboración propia.

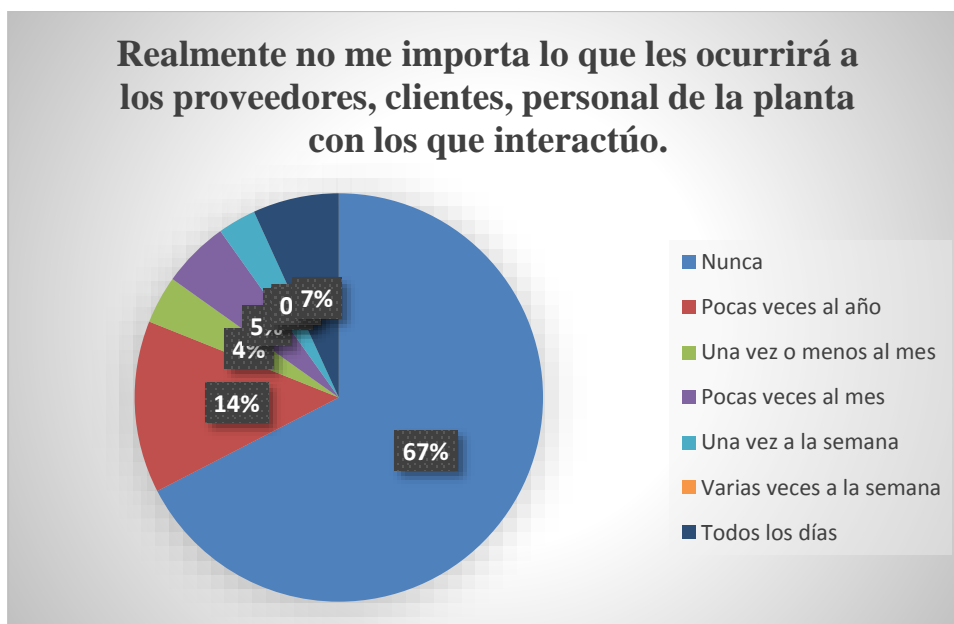
En este ítem, el trabajador se preocupa porque el trabajado diario no sobrepase la parte humana, pues en ocasiones se expone tanto a actividades duras que hacen a un lado la sensibilidad. Los encuestados respondieron que: el 61% nunca se han preocupado porque su

trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 25% se preocupa porque pocas veces al año el trabajo los endurece emocionalmente. En porcentajes menores, el 4% manifestó preocuparse una vez o menos al mes, el 3% expresó que pocas veces al mes y todos los días se preocupan y el 2% exhibió que una vez a la semana y varias veces a la semana se preocupan de que su trabajo los esté endureciendo emocionalmente. En resumen, la gran mayoría de los trabajadores no se preocupan o sienten que el trabajo los afecte de manera emocional, pero una cantidad menor de trabajadores indican que si se preocupan porque el trabajo si los está endureciendo emocionalmente.

Para el siguiente ítem, se obtiene información con respecto al trabajador y lo que ocurra con las personas.

Gráfica 22

Ítem 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a los proveedores, clientes, personal de la planta con los que interactúo.



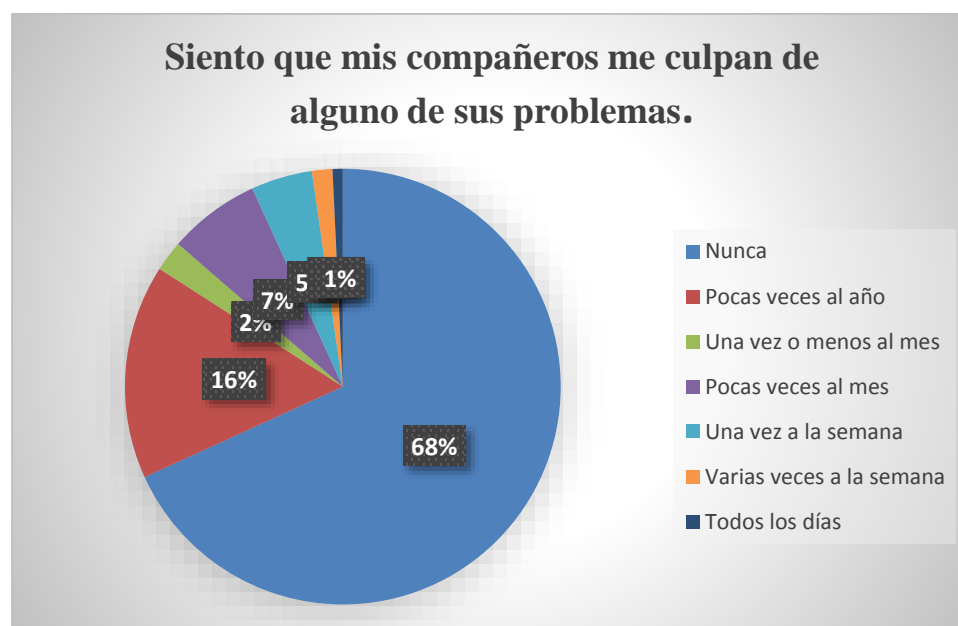
Fuente: Elaboración propia.

Es la expresión máxima del cinismo y nada de importancia por los trabajadores que se encuentran a su alrededor. Las respuestas se integran por: el 67% respondió que nunca le importa lo que ocurrirá con las personas con las que interactúa, el 14% manifestó que pocas veces al año le importa lo que ocurrirá con las personas que interactúa, el 7% dijo que todos los días no les importa lo que les ocurrirá a terceras personas, mientras que el 5% reconoce que pocas veces al mes, el 4% mencionó que una vez o menos al mes y el 3% que una vez a la semana no les importa lo que le ocurra a clientes, proveedores, personal de la planta con las que interactúa.

Este último ítem trata sobre las afectaciones que provocan las actitudes del trabajador hacia sus compañeros, al grado de que lo culpen por lo sucedido.

Gráfica 23

Ítem 22. Siento que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.



Fuente: Elaboración propia.

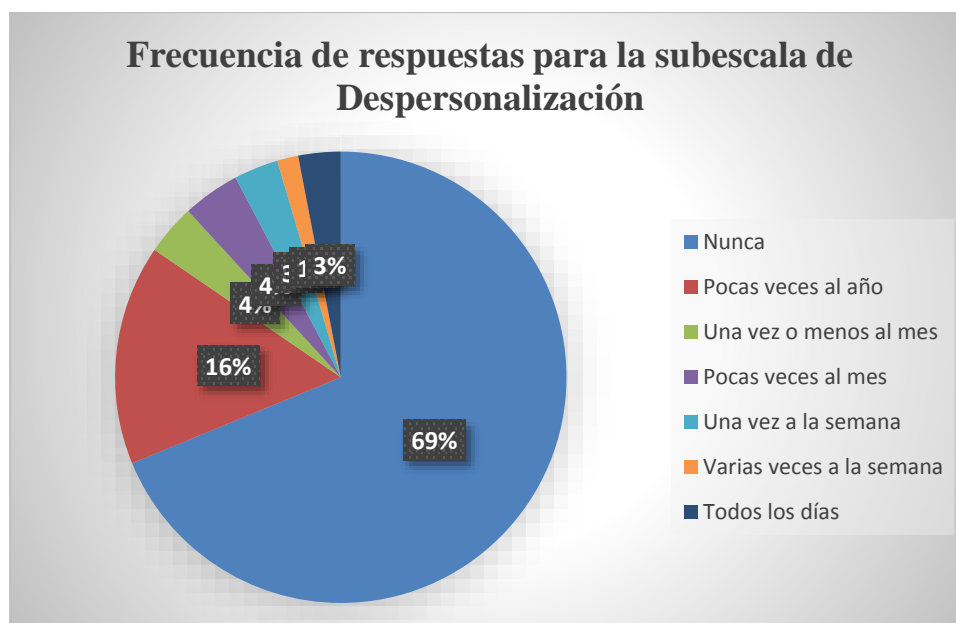
Las repuestas para este ítem consisten en: el 68% (90 trabajadores) dijeron que sus compañeros nunca los culpan de alguno de sus problemas. El 16% (21 trabajadores) contestó que pocas veces al año, sus compañeros los culpan de alguno de sus problemas, mientras que el 7%

(9 trabajadores) respondió que los culpan de algunos problemas pocas veces al mes. Un 5% (6 trabajadores) reconoció que una vez a la semana, sus compañeros los culpan de alguno de sus problemas. En porcentajes menos, el 2% (3 trabajadores) dijo que una vez o menos al mes y varias veces a la semana los culpan de algunos problemas, y el 1% (1 trabajador) manifestó que siente que sus compañeros lo culpan de alguno de sus problemas.

Examinando los ítems, según los valores asignados por la escala de Likert, correspondientes a la subescala de despersonalización, se obtuvo la siguiente frecuencia:

Gráfica 24

Frecuencia de respuestas para la subescala de Despersonalización.



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la subescala de despersonalización, el 69% de los trabajadores no han presentado nunca actitudes o sentimientos fríos o cortantes con los proveedores, clientes o personal de la empresa, el 16% dijo que lo hacía pocas veces al año, el 4% mencionó que lo hace una vez o menos al mes y pocas veces al mes, el 3% una vez a la semana y varias veces a la semana y el 1% todos los días. Esto permite identificar que la despersonalización no es un

aspecto importante para incidir en la muestra, por lo que esta subescala está afectada de menor manera.

En sinopsis, los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz no presentan actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, pues aun no desarrollan sentimientos negativos.

En este caso, el único ítem destacado es el siguiente, se desestiman los demás por casi no aportar información relevante a los objetivos de la investigación.

- Ítem 5. Creo que trato a algunos proveedores, clientes, personal de la planta como objetos.

A continuación, se presenta el resumen de frecuencias y respuestas del cuestionario Maslach Burnout Inventory para los ítems que integran la subescala de despersonalización.

Tabla 9

Tabla de frecuencia y respuesta de todos los ítems: Subescala Despersonalización.

Ítems	Nunca			Pocas veces al año			Una vez o menos al mes			Pocas veces al mes			Una vez a la semana			Varias veces a la semana			Todos los días		
	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M
5. Creo que trato a algunas personas como objetos.	87.12	77	38	4.55	5	1	1.52	1	1	2.27	2	1	3.03	4	0	0.76	1	0	0.76	0	1
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	59.85	55	24	19.70	13	13	6.82	6	3	3.03	4	0	3.03	3	1	3.79	5	0	3.79	4	1
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	61.36	55	26	25	19	14	3.79	4	1	3.03	3	1	2.27	3	0	1.52	2	0	3.03	4	0
15. Realmente no me importa lo que les pase a las personas con las que interactúo.	67.42	60	29	13.64	10	8	3.79	4	1	5.30	6	1	3.03	4	0	0	0	0	6.82	6	3
22. Siento que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.	68.18	57	33	15.91	14	7	2.27	3	0	6.82	8	1	4.55	5	1	1.52	2	0	0.76	1	0

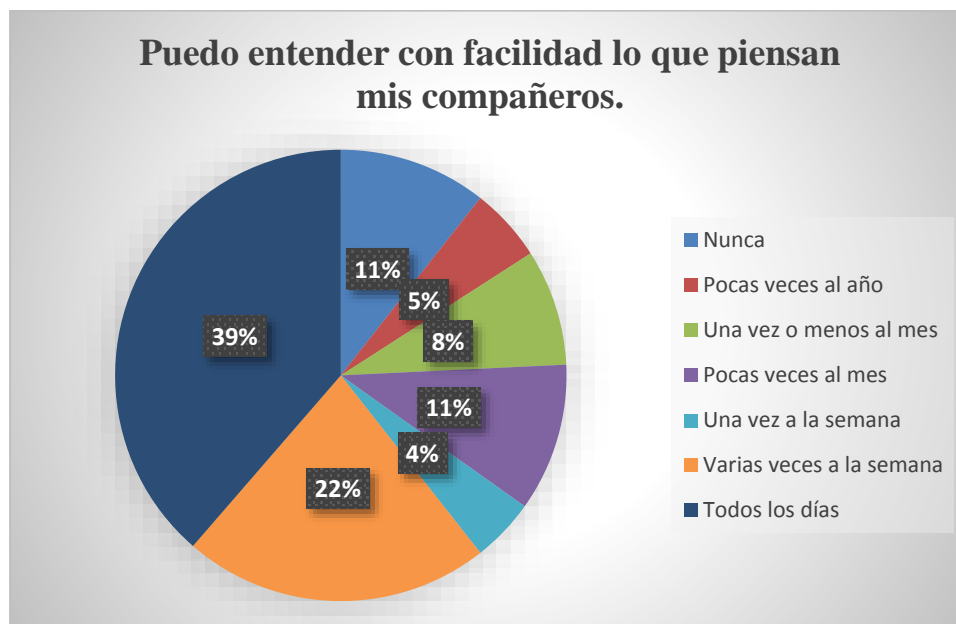
Fuente: Elaboración propia. (%=porcentaje de participación total, H=hombre, M=mujer)

4.2.3 Análisis e interpretación de los ítems por subescala: realización personal.

Para la subescala de realización personal, el siguiente ítem recaba información de la facilidad que tiene el trabajador para entender lo que piensan sus compañeros.

Gráfica 25

Ítem 4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros.



Fuente: Elaboración propia.

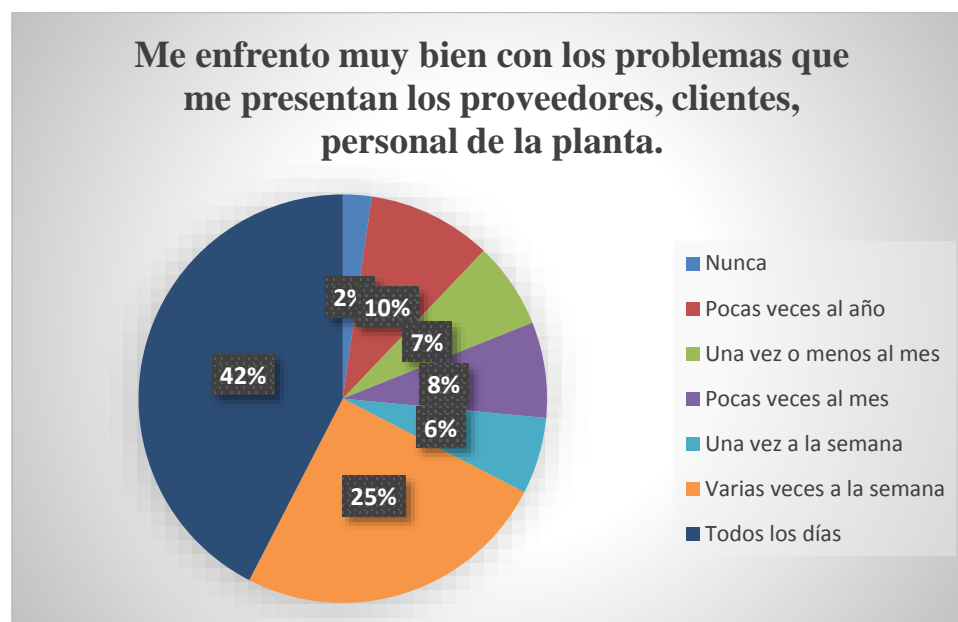
Este ítem se considera como una autoevaluación negativa para el propio trabajo, esa falta de logro personal. Su valor más alto es de 6 puntos y el más bajo de 0 puntos. Los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 39% (51 trabajadores) contestó que entienden con facilidad lo que piensan sus compañeros de trabajo, lo que se traduce en canales de excelente comunicación. El 22% (29 trabajadores) dijo que varias veces a la semana pueden entender con facilidad el pensar de sus compañeros, y aunque no es muy frecuente, aún hay buena comunicación. Por otra parte, el 11% (14 trabajadores) revelaron que nunca y pocas veces al mes entienden lo que piensan sus compañeros. Mientras que el 8% (11 trabajadores) manifestó que una vez o menos al mes entienden el pensamiento de su compañero. El porcentaje más bajo

revela que el 5% (7 trabajadores) que pocas veces al año y una vez a la semana entienden con facilidad como piensan sus compañeros; en este punto, se debe trabajar con la comunicación, pues la mayoría de las actividades de la planta se relacionan entre sí, porque lo que para tener éxito y cumplir con los objetivos establecidos, es de vital importancia contar con una excelente comunicación.

El ítem 7 obtiene datos de la pericia del trabajador para enfrentar los problemas típicos de sus actividades diarias.

Gráfica 26

Ítem 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los proveedores, clientes, personal de la planta.



Fuente: Elaboración propia.

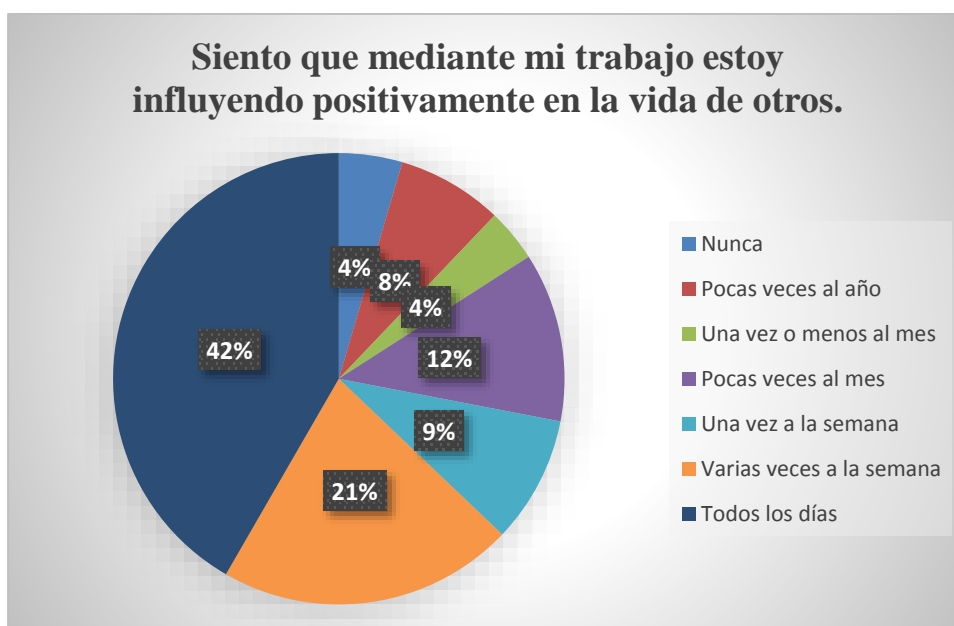
Las respuestas a este ítem hablan muy bien de los encuestados, pues demuestran que están preparados de manera académica, física y mental para enfrentar las diversas situaciones que pudieran surgir. El 42% (56 trabajadores) respondieron que se enfrentan muy bien todos los días con los problemas propios de su puesto de trabajo, el 25% (33 trabajadores) respondieron

que varias veces a la semana se enfrenta muy bien, un 10% (13 trabajadores) indicaron que pocas veces al año saben cómo enfrentarse a los problemas. En porcentajes menores, el 8% (10 trabajadores), 7% (9 trabajadores), 6% (8 trabajadores) y 2% (3 trabajadores) manifestaron que pocas veces al mes, una vez o menos al mes, una vez a la semana y nunca, respectivamente; se enfrentan muy bien a los problemas propios de su categoría. Es importante mencionar que los 3 trabajadores que dijeron que nunca se enfrentan bien a los problemas, no es porque no sepan cómo hacerlo, sino que, en su jornada laboral, no han pasado por este tipo de situación.

El siguiente ítem es una evaluación del encuestado y su trabajo, si a través de este último, influye de manera positiva en la vida de otras personas.

Gráfica 27

Ítem 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.



Fuente: Elaboración propia.

Consiste en que, a través de las actividades propias del trabajo, se pueda influir o aportar algo positivo a la vida de los compañeros. El 42% (55 trabajadores) respondieron que sienten que si están influyendo de manera positiva con su trabajo en la vida de otros, mientras que el 21%

contestó que varias veces a la semana influyen de manera positiva. El 12% (16 trabajadores) expresaron que pocas veces al mes; el 9% (12 trabajadores) y 8% (10 trabajadores) indicaron que una vez a la semana y pocas veces al año, respectivamente, sienten que a través de su trabajo influyen de manera positiva en la vida de otros. El 5% (6 trabajadores) reconoció que nunca hay influido positivamente en la vida de otros, y el 4% (5 trabajadores) admiten que una vez o menos al mes sienten que mediante su trabajo influyen de manera positiva en la vida de sus compañeros.

Siguiendo en la subescala de realización personal, es importante conocer la frecuencia con que el encuestado se siente con frecuencia.

Gráfica 28

Ítem 12. Me encuentro con mucha vitalidad.



Fuente: Elaboración propia.

Este ítem consiste en la energía o dinamismo que presenta el trabajador antes, durante y después de su jornada laboral. El 40% reconoce que se siente con vitalidad varias veces a la semana, el 35% admite que todos los días se encuentra con vitalidad. En porcentajes menores, el

8% confiesa que pocas veces al mes, el 6% manifiesta que una vez a la semana, el 4% dice que pocas veces al año y una vez o menos al mes se encuentran con vitalidad. El 3% revela que nunca se encuentra con mucha vitalidad. Probablemente, los trabajadores que no encuentran con mucha vitalidad desarrollen trabajos demasiados pesados y tediosos, que afectan su salud física.

En el ítem 17 se obtuvieron datos para conocer la facilidad que tienen los trabajadores para crear ambientes cordiales en su centro de trabajo.

Gráfica 29

Ítem 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi centro de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

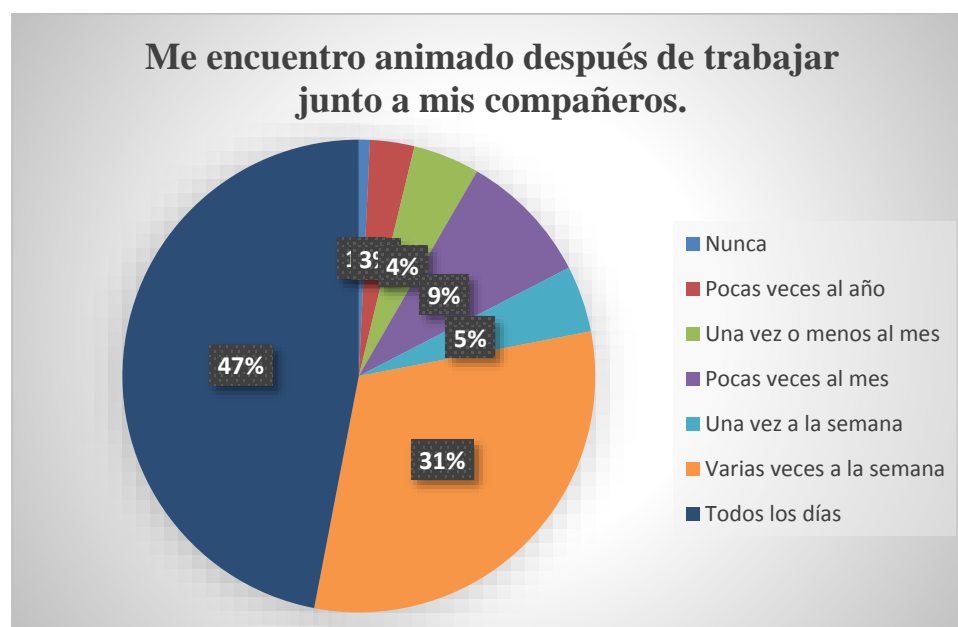
Este ítem trata sobre la facilidad que tiene el trabajador para desenvolverse en cualquiera de las áreas de la planta y crear atmósferas relajación entre él y las personas que integran su departamento. El 42% contestó que todos los días tienen facilidad para crear una atmósfera relajada, el 32% respondió que varias veces a la semana, el 8% que una vez a la semana, el 7% pocas veces al mes tiene facilidad para crear un ambiente relajado en el trabajo. Los porcentajes más bajos, con el 5%, reconocieron que pocas veces al año y una vez o menos al mes pueden

crear climas relajados y el 2% dijo que nunca ha tenido la facilidad para crear una atmósfera relaja en su centro de trabajo.

En relación con el ítem anterior, el siguiente ítem cuestiona sobre el estado anímico del trabajador después de su jornada laboral.

Gráfica 30

Ítem 18. *Me encuentro animado después de trabajar junto a mis compañeros.*



Fuente: Elaboración propia.

En ocasiones, se pasa más tiempo en el trabajo que en casa, por eso se crean lazos afectivos y de compañerismo entre los trabajadores de la planta, lo que influye de manera directa en el sentir y estado de ánimo de la persona. Las respuestas altas a este ítem se integran de la siguiente manera: el 47% dice sentirse animado todos los días después de trabajar junto a sus compañeros, el 31% manifiesta que varias veces a la semana se encuentran animados y el 9% expresa que pocas veces al mes se encuentran animados después de trabajar junto a sus compañeros. En los niveles bajos de este ítem, el 5% exhibe que una vez o menos al mes y una vez a la semana se encuentran animados, mientras que el 3% pocas veces al año y un 1% nunca

se encuentra animado después de trabajar junto a sus compañeros. En este contexto, el grado de realización personal es alta con el 47% de los trabajadores encontrándose ánimicos al final de su jornada laboral, pero el 5%, 3% y 1% se encuentran en un nivel crítico de realización personal, es muy probable que estos trabajadores se encuentren realizando actividades que no son de agrado, tal vez las áreas a las que fueron asignados no corresponden a su perfil académico o bien, simplemente el trabajo no es de su interés total.

Dentro de la realización personal, es importante reconocer los hechos, situaciones o acontecimientos que valen la pena en el trabajo del encuestado, por lo que a continuación se cuestiona la frecuencia con que las realizan.

Gráfica 31

Ítem 19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

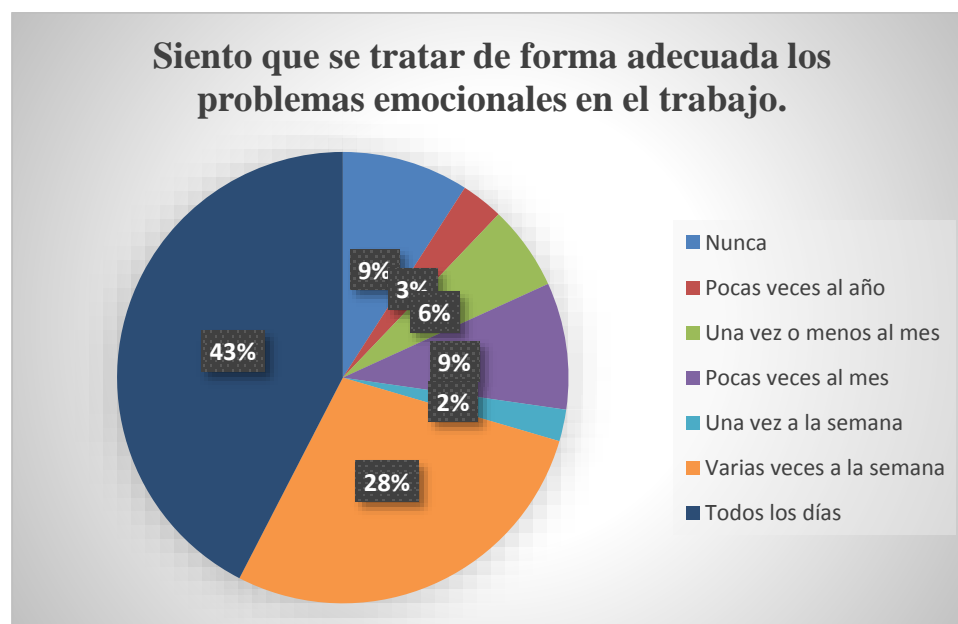
A veces, un trabajador de nuevo ingreso idealiza y conceptualiza lo que será su nuevo empleo durante determinado tiempo, o bien establece objetivos que planea alcanzar, pero a veces las cosas no resultan como se planea. Este ítem se refiere a como el trabajador evalúa el

desarrollo que ha tenido en la planta, si considera que realmente tiene sentido o no el trabajo que viene desempeñando, por lo cual cree que su puesto laboral es el idóneo. El 49% está seguro de que todos los días realiza muchas cosas que merecen la pena en el trabajo, el 31% considera que varias veces a la semana realiza varias cosas que merecen la pena en el trabajo. Un 8% cree que pocas veces al mes lleva a cabo muchas cosas que merecen la pena, el 6% dijo que una vez a la semana, el 3% respondió que una vez o menos al mes, el 2% reconoce que pocas veces al año y el 1% admite que nunca ha realizado cosas que merecen la pena en el trabajo. Es de reconocer que casi el 50% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto de realización personal, mientras que el 7% no se encuentra satisfecho con el resultado obtenido en su trabajo, pues considera que no ha realizado muchas cosas que merezcan la pena.

Para finalizar con la subescala de realización personal, se consiguen datos sobre la habilidad del trabajador para tratar los problemas emocionales en el trabajo.

Gráfica 32

Ítem 21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.



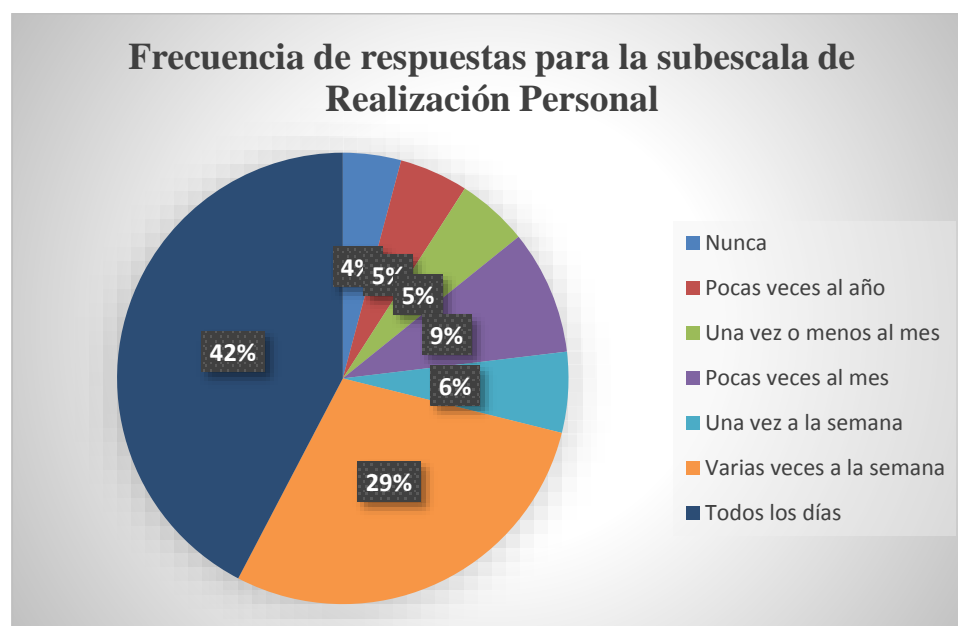
Fuente: Elaboración propia.

Consiste en la manera en que los trabajadores saben tratar los problemas cotidianos que surgen durante su jornada laboral. El 42% (56 trabajadores) indicaron que saben tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. El 28% (37 trabajadores) respondieron que varias veces a la semana, el 9% (12 trabajadores) manifestaron que pocas veces a la semana y nunca saben tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. El 6% (8 trabajadores) revelaron que una vez menos al mes, otro 3% (4 trabajadores) pocas veces al año y el 2% (3 trabajadores) una vez a la semana sienten que pueden tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Observando los ítems, según los valores asignados por la escala de Likert, correspondientes a la subescala de realización personal, se obtuvo la siguiente frecuencia:

Gráfica 33

Frecuencia de respuestas para la subescala de Realización Personal.



Fuente: Elaboración propia.

La frecuencia de los ítems para esta subescala es del 42% de los trabajadores sintiéndose realizados de manera personal todos los días, el 29% varias veces a la semana, el 9% pocas veces

al mes, el 6% una vez a la semana, el 5% pocas veces al año y una vez o menos al mes; y, el 4% nunca se ha sentido realizado personalmente. Por lo que se entiende, que la mayoría de los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz se siente realizados de manera personal y profesional dentro de la planta, pues saben cómo desenvolverse en su centro de trabajo, además de contar con los conocimientos necesarios para afrontar las situaciones diarias, propias de sus actividades. Lamentable es la situación del 4% de los trabajadores que nunca han sentido realización personal, pues debe resultar difícil estar en un lugar y con compañeros que no aportan nada de manera personal y profesional.

Al considerar los datos aportados para esta última subescala, se consideran los siguientes ítems, porque revelación información importante con respecto a la investigación.

- Ítem 4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros.
- Ítem 21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

A continuación, se presenta el resumen de frecuencias y respuestas del cuestionario Maslach Burnout Inventory para los ítems que integran la subescala de realización personal.

Tabla 10

Tabla de frecuencia y respuesta de todos los ítems: Subescala Realización Personal.

Ítems	Nunca			Pocas veces al año			Una vez o menos al mes			Pocas veces al mes			Una vez a la semana			Varias veces a la semana			Todos los días		
	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M	%	H	M
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros.	10.61	8	6	5.30	4	3	8.33	6	5	10.61	9	5	4.55	5	1	21.97	18	11	38.64	40	11
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas.	2.27	0	3	9.85	11	2	6.82	5	4	7.58	7	3	6.06	5	3	25.00	17	16	42.42	45	11
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	4.55	1	5	7.58	5	5	3.79	5	0	12.12	12	4	9.09	8	4	21.21	21	7	41.67	38	17
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	3.03	3	1	3.79	2	3	3.79	3	2	8.33	7	4	6.06	4	4	40.15	33	20	34.85	38	6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.	2.27	2	1	4.55	2	4	4.55	5	1	6.82	6	3	7.58	9	1	31.82	24	18	42.42	42	14
18. Me encuentro animado después de trabajar junto a mis compañeros.	0.76	0	1	3.03	1	3	4.55	3	3	9.09	8	4	4.55	4	2	31.06	27	14	46.97	47	15
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0.76	1	0	2.27	3	0	3.03	2	2	7.58	7	3	6.06	7	1	31.06	31	10	49.24	39	26
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas.	9.09	7	5	3.03	3	1	6.06	7	1	9.09	5	7	2.27	3	0	28.03	25	12	42.42	40	16

Fuente: Elaboración propia (%=porcentaje total, H=hombre, M=mujer).

4.3 Consistencia del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS).

El alfa de Cronbach es un estadístico que mide la consistencia interna de los cuestionarios, pruebas o cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones empleados para recolectar la información (Aparicio Reales, María José & Hereira Pérez, Kelly, 2017). Mide que tan seguro es que los ítems diseñados para medir una misma área o variable lo hagan. Valores más altos del alfa de Cronbach indican una mayor consistencia interna, entre más cercano esté a 1, más consistencia tiene el instrumento. Para calcularlo, se emplea la siguiente expresión:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{suma}^2} \right]$$

En donde k es el número de ítems, $\sum S_i^2$ es la suma de las varianzas de los ítems y S_{suma}^2 es la varianza total. En cuanto a los valores que puede tomar el alfa de Cronbach, estos se sitúan entre 0 y 1, puede tomar valores negativos, lo que indica que el ítem mide lo contrario al resto. Actualmente no existe un acuerdo sobre cuando un test es confiable o no, sin embargo, para efectos de esta investigación, se usó como valores aceptables aquellos alfas que estén por encima de 0.7.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), se recurrió al análisis de consistencia interna según la técnica del Alfa de Cronbach. En este estudio, el análisis de fiabilidad del cuestionario es de $\alpha=1.0260$; valor que es altamente aceptado por presentar una mayor consistencia interna. Asimismo, también se determinaron los análisis de fiabilidad que las subescalas que integran el cuestionario, los resultados son los siguientes:

Tabla 11*Datos Descriptivos de las 3 Subescalas del Síndrome de Burnout.*

Subescala	N	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Agotamiento emocional	1417	11	9	0.92429
Despersonalización	487	4	5	-0.90360
Realización personal	4888	37	7	1.13420

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en los estadísticos descriptivos, informan que para la subescala de agotamiento emocional y realización personal se obtuvieron puntuaciones con valores entre 0 y 1, lo que demuestra que los ítems que integran a cada una de esas subescalas cumplen con el propósito para los que fueron diseñados. Por otra parte, la subescala de despersonalización dio un resultado negativo, pues a diferencia de las 2 subescalas anteriores en la que los ítems, para estar en estado crítico deben tener mayores puntuaciones, en esta subescala es todo lo contrario; a menores puntuaciones en los ítems, mayor es el grado de padecer despersonalización, y aun en resultado negativo, el valor es aceptable porque los ítems miden lo contrario al resto.

Conclusiones

El Síndrome de Burnout, es conocido como “estar quemado”, el cual se define como un estado de apatía, desmotivación y falta de energía que producen en el trabajador agotamiento físico, emocional y despersonalización como respuesta al estrés crónico laboral, que afectan su vida personal y laboral, además de ocasionar pérdidas en la organización en la que labora.

Para diagnosticar el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz, se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS), fue posible identificar que el 2% de la muestra presenta ya el Síndrome de Burnout en nivel extremo, mientras que el 6% se encuentra en alto riesgo, el 8% está en riesgo medio y otro 8% en riesgo bajo, y finalmente el 76% no presenta riesgo alguno.

Se analizaron los resultados según las subescalas establecidas por Maslach y Jackson, y se pudo apreciar que el 7% (10 trabajadores) presentan agotamiento emocional en el nivel alto, el 7% (9 trabajadores) en el nivel medio y el 86% (113 trabajadores) en niveles bajos; por lo que se entiende que entre los trabajadores, aun no se presenta la pérdida de energía, cansancio y fatiga, que se exhibe de manera física y psicológica.

En la subescala de despersonalización, el 15% (20 trabajadores) lo padecen en niveles altos, el 11% (15 trabajadores) en nivel medio y el 74% (97 trabajadores) en niveles bajos; lo que significa que los trabajadores aún se preocupan por las personas que los rodean, por lo que sus actitudes aún son cordiales, sin rayar en el cinismo, algo tan característico de esta subescala.

Y finalmente, en la subescala de realización personal, el 47% (62 trabajadores) en niveles altos, el 32% (42 trabajadores) en niveles medio y el 21% (28 trabajadores) en niveles bajos; esto

es; que la mayoría de los trabajadores aun no presentan carencias de logros y pérdida de interés para la obtención de satisfacción en sus actividades diarias.

Por lo tanto, se concluye que entre la mayoría de los trabajadores de Bio Servicios Planta Veracruz no existe el Síndrome de Burnout, sino solamente niveles de estrés laboral.

Es preciso mencionar que el instrumento aplicado sirvió para diagnosticar si los trabajadores presentan el Síndrome de Burnout, más no se profundiza cuáles son los motivos, condiciones o situaciones que contribuyen a su aparición.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se desprende la necesidad de desarrollar intervenciones de tipo preventivo, tanto a nivel organizacional como individual; con el fin de disminuir la probabilidad de aparición del Síndrome de Burnout y/o trastornos psicológicos relacionados con el trabajo, generando altos niveles de bienestar, reforzar la comunicación e implementar un liderazgo participativo que impacte no solo la salud del trabajador, sino también su calidad de vida y productividad. Por lo anterior, se mencionan las siguientes recomendaciones.

Para la empresa:

Si bien la mayoría de los trabajadores encuestados de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz no padecen del Síndrome de Burnout, es de vital importancia que la organización realice actividades que ayuden a prevenirlo y erradicarlo. Tales como:

1. Equilibrar las funciones y actividades de los trabajadores, pues la sobrecarga de trabajo produce estrés y ansiedad. En ocasiones, el trabajador siente que ya no puede más, las responsabilidades a su cargo se le escapan de las manos, y este tipo de estrés perjudica su salud, calidad de vida y provoca baja productividad.
2. Facilitar las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus actividades. Para ello, el personal debe contar con las habilidades, conocimientos, equipo y material necesario para sus actividades diarias. Existen empresas que optan por minimizar los costos en capacitación y adiestramiento de personal, así como en la adquisición de equipo y herramientas de trabajo, lo que produce trabajadores desmotivados, cansados, frustrados y quemados. De proporcionar lo necesario al

trabajador, se refuerza su autoestima y el sentimiento de realización personal, además de facilitar la ejecución de su trabajo sin complicaciones.

3. Habilitar de programas de salud integral. Se debe mejorar la salud integral y bienestar de los trabajadores, ayudándoles a mejorar sus hábitos de salud, en los niveles físicos, mentales y sociales. Fomentar el consumo de alimentos saludables, promover estilos de vida activos, dentro y fuera del trabajo. En Bio Servicios Scribe se implementó en meses pasados, un programa llamado “pausa activa para la salud”, el cual consistía en la activación física del empleado, con algunos estiramientos del cuerpo, lo que ayudaba también a la salud mental. Se debe retomar esta actividad, con las debidas precauciones por la contingencia.
4. Realizar evaluaciones para medir el nivel de estrés de los trabajadores. Los trabajadores no reaccionan de la misma manera a las situaciones a las que se enfrentan, por lo que se considera conveniente la aplicación de evaluaciones que permitan detectar a aquellos colaboradores que están en riesgo.
5. Implementar programas de ayuda psicológica. Desarrollar programas que supongan un servicio de atención psicológica a los trabajadores, para contribuir a mejorar su salud, brindándole instrumentos para manejar el estrés de manera óptima, y de esta manera, mejorar el clima laboral. La aplicación de este tipo de programas podría identificar los problemas para que sean atendidos de manera inmediata, y las dudas y preocupaciones canalizadas oportuna y adecuadamente.

Es importante recordar que el activo más valioso de cualquier empresa, es sin duda, sus trabajadores; por lo que retener el talento humano, desarrollarlo y preservar su salud física y

emocional, beneficiará a la empresa y fortalecerá su compromiso y responsabilidad social con ellos.

Para los trabajadores:

1. Establecer límites. No se exija tanto, al punto de llegar al agotamiento. Tenga de manera clara cuales son los límites de su cuerpo y mente.
2. Sea honesto, pida ayuda. Si siente que los problemas, el agotamiento emocional y físico lo están rebasando, solicite ayuda lo más pronto posible. Acuda con un especialista e informe a su jefe sobre la situación que está aconteciendo.
3. Desconéctate, ponte en modo avión. Para sobrellevar la carga laboral, debe saber cuándo desconectarse del trabajo. Camine unos minutos, realice estiramientos para relajar mente y cuerpo.
4. Cuida tu salud. Deberá llevar una buena alimentación y alguna actividad física, para evitar que el estrés gane la batalla.
5. Cuida tu dinero. Los problemas financieros también inciden en la aparición de este Síndrome, por lo que tenga sus gastos controlados y administre de manera inteligente el dinero.
6. Buscar el trabajo correcto. En definitiva, el Síndrome de Burnout puede ser una señal de que se encuentra en el trabajo erróneo. Si se siente cansado y aburrido en su centro de trabajo, si las actividades que realiza no le son interesantes, si las personas a su alrededor lo fastidian, debe cambiar de trabajo y buscar la verdadera vocación, de esta manera podrá sentirse en total realización personal.

Este síndrome es cada vez más frecuente entre la población activa; los trabajadores que han sido diagnosticados y los que se encuentran en riesgo medio y alto de padecerlo, deben

buscar ayuda profesional, además de seguir las recomendaciones antes sugeridas; y no solamente ellos, sino aplicarlas a todo el personal de Bio Servicios Scribe Planta Veracruz.

Aunado a las recomendaciones sugeridas con anterioridad, es fundamental equilibrar las áreas vitales del trabajador, tales como: familia, amigos, aficiones, descanso y evitar que el trabajo los absorba por completo; siendo estos elementos como grandes protectores contra el Síndrome de Burnout. Asimismo, deberá realizar un análisis personal FODA (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas) para tener conocimiento de sí mismo, como empleado y persona.

Referencias

https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome_del_edificio_enfermo

- Aparicio Reales, María José & Hereira Pérez, Kelly. (2017). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos del Tránsito Departamental del Atlántico 2017*. Barranquilla: Universidad Libre Seccional Barranquilla Facultad de Ciencias de la Salud.
- Apiquian Guitart, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. *Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*.
- Argüelles Rozada, M. A. (2020). COVID-19, un agravante para el Síndrome de Burnout. *Ocronos Vol. III No. 8*, 254.
- Arías, L. A. & Noreña, C. (2015). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivo adulto y neonatal de una clínica privada de la Ciudad de Medellín. Medellín, Colombia.
- Arizpe, J. F. (2012). *Cómo ser más productivo y feliz: Inteligencia Emocional y Comportamiento Autodirigido*. Estados Unidos de América: Edit. TRAFFORD.
- Bailón, R. (2004). *Concepto de trabajador en Rosa Bailón*. México.
- Blasco, J. E. & Pérez, J. A. (2007). *“Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España: Club Universitario.
- Burke, R. J. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. *Group and Organization Studies*, 174-188.
- Canalda, C. (2001). *Endodoncia. Técnicas clínicas y bases científicas*. Barcelona : Masson.
- Caro, L. (2019). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. Recuperado el 06 de Marzo de 2020, de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

- Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias. (2020). *Enfermedad por coronavirus, COVID-19*.
- Colín Flores, C. (2017). estudio exploratorio sobre la correlación del bienestar laboral con la ejecución de la estrategia. *XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Ciudad Universitaria, México.
- Combeller, C. R. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. Tlaquepaque, Jalisco, México: Edit. ITESO.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*.
- FPS-OIT-OMS. (1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS*. Ginebra.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid.
- Gil-Monte, P. R. (2002a). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo*, 3-10.
- Grossman, L. (1988). *Endodontic Practice 11th. Ed.* Philadelphia: Lea & Febiter Editor.
- JOBLERS. (2019). *Productividad Laboral*. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- LaMotte, S. (2020). *Síntomas del coronavirus: esta es la lista completa para saber cuando pedir ayuda*.

- López Osorio, E. A.; Cano, C.; Salazar Ospina, V. (2020). *Caracterización del Síndrome de Burnout del personal de salud que labora en telemedicina, durante la pandemia COVID 19, en el convenio UT San Vicente CES*. Medellín.
- Maruris, R. M.; Cortes, G. P.; Gómez, B. & Godinez, J. F. (2011). Obtenido de Niveles de estrés en una población del sur de México: www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-21-2/21-2/Mireya%20Maruris%20Reducindo.pdf.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory. *Consulting Psychological Press*.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 16-22.
- McAdams, J. L. (2013). *Premiar el desempeño: Una guía para mejorar los resultados de negocio a través de las personas*. Madrid, España: Edit. DIAZ DE SANTOS.
- MEJOR.COM, M. Y. (2019). *Por qué es importante la Productividad*. Recuperado el 28 de Enero de 2020, de <https://masymejor.com/por-que-es-importante-la-productividad/>
- Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco, Méx.: Edit. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Edit. PEARSON EDUCACION.
- Montero-Marin, J. & García-Campayo, J. A. (2010). A newer and broader definition of burnout: Validation of the “Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)”. *BMC Public Health*.
- OIT. (s.f.). *Estudio del trabajo*.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores no. 3*. Nottingham.

- Oramas, Arlene; Almirall, Pedro; Fernández, Ivis. (2007). Estrés laboral y el síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Salud de los trabajadores*, 71-87.
- Peiró, J. M. (1999a). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pickers, S. (2015). *¿Cómo determinar el tamaño de una muestra?* Recuperado el 04 de Marzo de 2020, de <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>
- Pines, A. & Kafry, D. (1978). Coping with burnout. *Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association*. Toronto, Canada.
- Rivas Muñoz, R. (s.f.). *Notas para el estudio de Endodoncia*. Obtenido de Unidad 5: Diagnóstico en Endodoncia: <https://www.iztacala.unam.mx/rrivas/diagnostico.html>
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Edit. PEARSON.
- Schroeder, R. G. (s.f.). *Administración de operaciones*. McGraw Hill.
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work Organizations. En: C. L. Cooper e I. Robertson (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 25-48.
- STPS. (22 de Octubre de 2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Recuperado el 19 de Enero de 2020, de <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

- Sue, D.; Sue, D. & Sue, S. (2010). *Psicopatología: comprendiendo la conducta anormal. 9na. Edición*. México: Cengage Learning.
- Taylor, S. J. & Bogdan, R. (1987 primera edición). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Ediciones Paidós.
- UNIVERSOFORMULAS.COM. (2019). *Muestreo no probabilístico*. Recuperado el 05 de Marzo de 2020, de <https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-no-probabilistico/>
- Uribe, P. J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México.
- Villa, A. (2020). *Solo 20% de directivos cree que es importante el capital humano*. Recuperado el 07 de Febrero de 2020, de <https://www.elimparcial.com/tijuana/tijuana/Solo-20-de-directivos-cree-que-es-importante-el-capital-humano-20200206-0038.html>
- Youssef, F. (2016). Medical Student Stress, Burnout and Depression in Trinidad and Tobago. . *Academic psychiatry: the journal of the American Association of Directors of Psychiatric Residency Training and the Association for Academic Psychiatry*, 40(1),.

Anexos

Anexo A Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.	116
Anexo B Cuestionario Maslach Inventory Burnout (MBI).	118

Anexo A

Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.

		
POLÍTICA: Política de Prevención de Riesgos Psicosociales Fecha de Emisión: Octubre 2019 Último cambio: 6 feb. 20 CP-PL-CH-06 Página 1 de 2		
Elabora:  Martín Rincón Arredondo	Revisa  Rebeca Castaños Castaños	Autoriza:  Mayela Rincón de Velasco

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

OBJETIVO

Establecer los principios y compromisos para promover un entorno organizacional favorable, para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral en todos los centros de trabajo de Bio Pappel dentro del territorio mexicano.

La presente política se apega al cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención que entra en vigor a partir del 23 de octubre 2019.

DEFINICIONES

Bio Pappel: Hace referencia a Bio Servicios Corporativos, S.A. de C.V., Bio Servicios de Empaques, S.A. de C.V., Bio Servicios de Papel Kraft, S.A. de C.V., Servicios Administrativos Portusa, S.A. de C.V., Bio Servicios Scribe, S.A. de C.V. y Corrugados y Empaques de Norteamérica, S. de R.L. de C.V.

Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador/a, por el trabajo desarrollado.

Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores/as a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores/as del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador/a, que pueden dañar su integridad o salud

ALCANCE

La presente política es de aplicación para todos los colaboradores/as que prestan sus servicios en Bio Pappel dentro del territorio mexicano.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, Bio Pappel se compromete a realizar las siguientes acciones:
 - a) Realizar reuniones con las supervisiones, jefaturas, gerencias y representantes del personal que tengan la oportunidad de exponer tanto sus dudas, inquietudes y quejas relacionadas con su trabajo como las del personal.
 - b) Mantener limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, sanitarios y accesos.
 - c) Tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros/as de trabajo, jefes/as, subalternos/as, visitantes, proveedores y clientes.
 - d) Atender todos los casos relacionados con malos tratos, discriminación, etc. y aplicar las sanciones correspondientes que indique el Comité de Ética.
 - e) Promover exámenes médicos a los colaboradores/as de nuevo ingreso, y promover hábitos preventivos durante la jornada de trabajo.
 - f) Promover exámenes psicométricos para puestos no sindicalizados para situar a cada trabajador/a en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes.
 - g) Realizar planes de promoción interna.
 - h) Capacitar a todos los colaboradores/as para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo, de acuerdo a las necesidades identificadas.
2. Promover el sentido de pertenencia a la organización, señalando la importancia de todos los colaboradores/as para el centro de trabajo.
3. Promover la difusión de las descripciones y responsabilidades de cada puesto.
4. Publicar en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para los colaboradores/as relativos a sus labores y



POLÍTICA: Política de Prevención de Riesgos Psicosociales

Fecha de Emisión: Octubre 2019

Último cambio: 6 feb. 20

CP-PL-CH-06

Página 2 de 2



Elabora:  Martín Rincón Arredondo	Revisa  Rebeca Castaños Castaños	Autoriza:  Mayela Rincón de Velasco
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

operaciones, para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes.

5. Promover un trabajo digno y un entorno organizacional favorable, realizando una distribución adecuada de cargas y jornadas de trabajo, conforme a la Ley Federal de Trabajo y al Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

6. Vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir de forma oportuna a las quejas que se reciban por los medios establecidos en el código de ética.

COMPROMISOS DE LA POLÍTICA

- Aplicar esta política en los centros de trabajo a través de las direcciones, gerencias y supervisiones y sus equipos de trabajo.
- No tolerar actos de violencia laboral, así como ninguna práctica que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable de Bio pappel.
- Aplicar medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Continuar con la Línea de Denuncia Ética que garantiza la confidencialidad de las denuncias, un procedimiento de atención justo, que promueva no represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento.
- Realizar acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.
- Difundir la política y las medidas de prevención.
- Respetar el ejercicio de los derechos de los colaboradores/as para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación

QUEJAS Y DENUNCIAS

Bio Pappel pone a disposición de los colaboradores/as los siguientes canales de denuncia:

Correo electrónico: etica@biopappel.com

Línea telefónica: 01-800-7727-735

Intranet: Sección Línea de Denuncia Ética

Buzón Físico: Denuncia Ética

Control de cambios

Revisión N°.	Fecha Cambio	Cambio Realizado
1	06/02/20	Inclusión de párrafo Bio-Pappel en el rubro Definiciones.

Anexo B*Cuestionario Maslach Inventory Burnout (MBI).*

**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE BIO SERVICIOS
SCRIBE PLANTA VERACRUZ**

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que sufre el Síndrome de Burnout. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere adecuado.

Favor de agregar los datos que se solicitan.

Edad: _____ años Sexo: H M

Puesto del trabajador: _____ Antigüedad en el puesto: _____

		Nunca	Pocas veces al año	Una vez o menos al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	AE							
2	AE							
3	AE							
4	RP							
5	D							
6	AE							
7	RP							
8	AE							
9	RP							

¡Gracias por participar!

**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

		Nunca	Pocas veces al año	Una vez o menos al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
10	D							
11	D							
12	RP							
13	AE							
14	AE							
15	D							
16	AE							
17	RP							
18	RP							
19	RP							
20	AE							
21	RP							
22	D							

¡Gracias por participar!

Glosario

- **Acreedores.** Que tiene derecho a pedir que se cumpla una obligación, especialmente que se le pague una deuda. Que merece aquello que se expresa.
- **Afección.** Afición, inclinación o apego que se siente hacia una persona o una cosa. Enfermedad que se padece en una determinada parte del organismo.
- **Agobiantes.** Que agobia, porque impone muchas actividades o demasiado esfuerzo; fatigante. Que causa sufrimiento o molestia.
- **Apatía.** Estado de desinterés y falta de motivación o entusiasmo en que se encuentra una persona y que comporta indiferencia ante cualquier estímulo externo.
- **Ausentismo.** Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela. Costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes ajenos a un cargo.
- **Discernir.** Distinguir por medio del intelecto una cosa de otra o varias cosas entre ellas.
- **Disfóricos.** Emoción que resulta molesta, incómoda o fastidiosa.
- **Empatía.** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
- **Estresores.** Estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés.
- **Hartazgo.** Sensación de cansancio o aburrimiento que se produce al realizar una persona la misma actividad de manera repetitiva o excesiva.

- **Home office.** Es una oficina con todas las de la ley, es decir, un espacio de trabajo en el cual también se puede recibir la visita de clientes.
- **Insatisfacción.** Sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas.
- **Insourcing.** Delegar todo el trabajo a los empleados directos de la organización, básicamente es lo contrario de la internalización.
- **Mobbing.** Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
- **Monótono.** Que es siempre igual y por esta razón produce aburrimiento o cansancio.
- **Proveedores.** Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado. Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.
- **Psicosocial.** De la conducta humana en su aspecto social o relacionado con ella.
- **Psicosómicas.** De las interrelaciones de la mente y el cuerpo o relacionado con ellas.
- **Retraimiento.** Actitud o cualidad de la persona que hace vida retirada o apartada del trato social.
- **Tedio.** Sensación de malestar o fastidio provocada por la falta de diversión o de interés por algo.