

Relación entre Síndrome de Burnout y Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales en
Agentes de Tránsito de la Ciudad de Cartagena de Indias

Lizeth M. Atencia A

Universidad del Sinú Seccional Cartagena

Escuela De Psicología

Cartagena de Indias junio de 2018

Tabla de Contenido

Problema.....	9
Planteamiento del problema	9
Formulación del Problema	16
Delimitación del Problema.....	16
Objetivos.....	17
Objetivo General	17
Objetivos específicos.....	17
Justificación	18
Antecedentes.....	21
Marco Legal.....	24
Marco Teórico	26
Estrés.....	26
Fase de alarma.	27
Fase de resistencia.	28
Fase de agotamiento.....	28
Causas del estrés.	28
Estrés Laboral.....	30
Tipos de estrés laboral.	31
Tipos de estresores laborales.....	31
Causas del estrés laboral.....	32
Consecuencias del estrés laboral.	32
Síndrome de Burnout.....	33
Modelo teórico de Maslach y Jackson.	35
Modelo de la teoría sociocognitiva del yo.	36
Modelo de la teoría del intercambio social.	36
Modelo de la teoría organizacional.....	36
Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout.....	37
Riesgos del ambiente o microclima de trabajo.....	37

Riesgos contaminantes.	37
Factores de inseguridad.	37
Sobrecarga muscular.	38
Sobrecarga mental.	38
Otros riesgos.	38
Predictores del Síndrome de Burnout.	39
Causas del Síndrome de Burnout.	40
Factores intrínsecos al trabajo.	40
Factores procedentes del desempeño de roles en la organización.	40
Factores procedentes de las relaciones inter-relacionales.	41
Factores relacionados con el desarrollo de la profesión.	41
Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional.	42
Factores personales.	42
Efectos del Síndrome de Burnout.	42
Psicosomáticos.	42
Conductuales.	43
Emocionales.	43
Defensivos.	43
Consecuencias del Síndrome de Burnout.	44
Consecuencias Clínicas del Síndrome de Burnout.	45
Consecuencias laborales del Síndrome Burnout.	45
Evaluación del Síndrome de Burnout.	46
Factores de Riesgos Psicosociales.	47
Clasificación de los riesgos psicosociales.	49
Riesgos psicosociales extralaborales.	49
Riesgos psicosociales intralaborales.	50
Marco Conceptual.	53
Estrés.	53
Síndrome de Burnout.	53

Factores de riesgo psicosociales	54
Agentes de Transito	57
Hipótesis y Sistema de Variables	58
Hipótesis.....	58
Sistema de Variables	59
Diseño Metodológico	60
Diseño de Investigación	60
Población y Muestra.....	60
Población.....	60
Muestra.....	61
Métodos de Recolección de Datos.....	61
Análisis de Datos.....	62
Análisis de Correlación Lineal.....	63
Resultados.....	63
Grafico 1. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango de edad.	64
Grafica 2. Distribución porcentual de los agentes de tránsito de acuerdo al sexo.	64
Grafica 3. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al nivel de escolaridad.	65
Grafica 4. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su cargo.....	65
Grafica 5. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su estado civil.....	66
Grafica 6. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de familia.....	66
Grafica 7. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de vivienda. ..	67
Grafica 8. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al número de personas a su cargo.	67
Grafica 9. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al tiempo laborando en la Entidad.	68
Grafica 10. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a las horas laboradas al día.....	68
Grafica 11. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su horario laboral... ..	69
Grafica 12. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango salarial.....	69
Grafica 13. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al acceso de transporte.	70

Resultados de Los Niveles de Síndrome de Burnout	71
Grafica 14. Distribución porcentual del nivel de cansancio emocional de los encuestados.	71
Grafica 15. Distribución porcentual del nivel de despersonalización de los encuestados. ..	72
Grafica 16. Distribución porcentual del nivel de realización personal de los encuestados..	72
Grafica 17. Distribución porcentual del síndrome de burnout de los encuestados.	73
Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales.....	73
Grafica 18. Distribución absoluta y porcentual del tiempo fuera del trabajo de los encuestados.	73
Grafica 19. Distribución porcentual y absoluta de las relaciones familiares de los encuestados.	74
Grafica 20. Distribución absoluta y porcentual de comunicación y relaciones interpersonales de los encuestados.....	75
Grafica 21. Distribución absoluta y porcentual de la situación económica del grupo de los encuestados.	75
Grafica 22. Distribución absoluta y porcentual de las características de la vivienda y su entorno de los encuestados.	76
Grafica 23. Distribución absoluta y porcentual del entorno extralaboral sobre el trabajo de los encuestados.	77
Grafica 24. Distribución porcentual del desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda de los encuestados.	77
Grafica 25. Distribución absoluta y porcentual del puntaje total de riesgo extralaboral de los encuestados.	78
Relación Entre el Síndrome de Burnout y Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales	78
Tabla 1. Nivel de agotamiento emocional con relación al tiempo fuera del trabajo.	79
Tabla 2. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre nivel de agotamiento emocional y tiempo fuera del trabajo.....	80
Tabla 3. Nivel agotamiento emocional en relación con relaciones familiares.	80
Tabla 4. Resultados de la prueba Chi Cuadrado de la relación entre nivel agotamiento emocional y relaciones familiares.....	81
Tabla 5. Nivel de despersonalización en relación con nivel de comunicación y relaciones interpersonales	82
Tabla 6. Resultados de la prueba Chi Cuadrado de la relación entre nivel de despersonalización con nivel de comunicación y relaciones interpersonales.....	83
Tabla 7. Nivel despersonalización en relación con influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	83

Tabla 8. Resultados de la prueba Chi cuadrado de nivel de la relación de nivel de despersonalización con influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.....	84
Tabla 9. Nivel baja realización personal en relación con situación económica del grupo familiar	85
Tabla 10. Resultados prueba Chi cuadrado nivel baja realización personal en relación con situación económica del grupo familiar.....	86
Tabla 11. Nivel baja realización personal en relación con características de la vivienda y su entorno.....	87
Tabla 12. Resultados de la prueba Chi cuadrado realización personal en relación con características de la vivienda y su entorno.	88
Tabla 13. Síndrome de Burnout en relación con puntaje total cuestionario factores de riesgo psicosociales extralaborales	89
Tabla 14. Resultados de la prueba de Chi cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. ...	90
Tabla 15. Síndrome de Burnout en relación con horas laboradas al día.	90
Tabla 16. Resultados de la prueba Chi Cuadrado de la relación de Síndrome de Burnout con horas laboradas al día.	91
Tabla 17. Nivel del Puntaje Total de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral en relación con Horas Laboradas al Día.	91
Tabla 18. Resultados de la prueba Chi Cuadrado del nivel del Puntaje Total de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral en relación con Horas Laboradas al Día.....	92
Discusión	93
Conclusión.....	97
Recomendaciones	99
Referencias	99

Agradecimientos

Inicialmente agradecer a Dios por la oportunidad de dar por terminado este ciclo de aprendizaje maravilloso. Un ciclo donde no solo aprendí los conocimientos necesarios para ejercer mi carrera sino que además aprendí a ser mejor ser humano y por eso hoy estoy satisfecha con todas las situaciones que viví durante este tiempo.

Agradezco a mi madre por ser siempre la mejor madre y porque fue por ella que inicie este camino que hoy finaliza con éxito. A mi madre porque nunca ha escatimado esfuerzos para formarme y educarme como una mujer con principios y valores; por su ejemplo, por su comprensión, por su inmenso amor.

A mi hija Lizzie Sofhía Morales Atencia que es mi mejor regalo, mi regalo de Dios, por ser todo lo que necesito en la vida para ser feliz y para siempre intentar ser mejor; mejor para ella porque sé que seguirá indiscutiblemente mis pasos. A mi compañero en este trayecto Carlos Morales Vélez por siempre estar ahí a mi lado en los momentos felices y en los no tanto, por ser un pilar fundamental en el inicio, desarrollo y culminación de esta carrera; por nunca soltarme de la mano.

A mis suegros Omar Morales y Daneth Vélez por su ayuda incondicional siempre y por ser fuente además de motivación para mí para salir adelante y próximamente recibir mi título profesional.

A Marelvis Medrano por ser esa mano amiga que me ayudó durante todo mi embarazo e hizo que esos nueve maravillosos meses fuesen más fáciles y llevaderos.

A la Universidad del Sinú, en especial a la facultad de Psicología, a los docentes Piedad Julio, Dennis Rodao, Orieta Barrios, Sixta Rada y Cecilia Vergara.

A mi asesora Kelly Arroyo Velandia por acompañar y guiar este proceso, brindándome su tiempo, conocimiento y experiencia para lograr exitosamente esta investigación.

Al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte, por abrirme la puerta para poder realizar este proyecto de investigación. Al señor Walter Aguirre y Yolanda Piña por confiar en mí y siempre estar dispuestos a colaborarme para que este trabajo se realizara de la mejor forma.

A toda mi familia por ser parte directa e indirectamente en este proceso.

Problema

Planteamiento del problema

Las empresas cada día están en constantes cambios y a diario hay mayor competitividad en el mundo laboral y bajo esta premisa las jornadas de trabajo cada día son más extensas con el fin de darle cumplimiento a los objetivos de la organización. Todo esto ha desencadenado enfermedades laborales. El Decreto 1477 de 2014 enlista una serie de enfermedades donde los factores psicosociales tienen un lugar importante y se enmarcó que la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, de los grupos sociales, de las condiciones de la tarea, condiciones de carga física, condiciones medioambientales, relación persona-tarea y jornadas de trabajo extensas, hacen parte de las condiciones organizacionales que mal ejecutadas pueden desencadenar afectaciones fisiológicas, psicológicas, comportamentales y problemas persistentes de salud, derivados de aspectos que afligen al trabajador de forma individual con respecto a la ejecución de sus funciones y al ambiente del que se rodea frecuentemente. (Ministerio del Trabajo, 2014).

En concordancia con lo anterior es preciso mencionar que existen profesiones más expuestas a estos riesgos que otras, como es el caso de los funcionarios que están investidos de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales son una población expuesta a factores de riesgo de tipo psicosocial debido a las condiciones propias de su trabajo como las inclemencias del clima, la contaminación por monóxido de carbono, los horarios variables y extensos incluyendo la noche haciéndolo tanto en semana como en fines de semana y festivos, baja remuneración económica,

además en la mayoría de los casos estos agentes se ven obligados a esconder sus emociones y a callarse su opinión ante las diferentes circunstancias que se le presentan a diario (peleas, regulación del tráfico, inmovilización de vehículos, etc). Estos funcionarios son proclives a padecer el síndrome de Burnout por la exposición crónica a estos factores de riesgo, ya que estas actividades requieren una gran exigencia emocional y por ende un desgaste físico y mental. Si a todo esto le sumamos el conflicto de rol por ser el responsable de realizar un trabajo que por algunos es aceptado y por otros no y exigencias sensoriales que guardan una estrecha relación con pasar la mayor parte del tiempo laborando de pies con un uniforme bastante pesado y caluroso se obtiene una situación bastante preocupante.

El síndrome de Burnout definido por Maslach y Jackson (1986) es un síndrome que está compuesto por cansancio emocional, despersonalización o cinismo, y fracaso en el desarrollo del trabajo.

Es importante mencionar que el síndrome de Burnout surge por la exposición crónica a factores de riesgo de tipo psicosocial. Según Blanch, Sahagún y Cervantes (2011) los riesgos o factores de riesgo son toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los trabajadores; estos factores constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y psicológico. A nivel organizacional, se evidencian en variables como el ausentismo, la rotación, la accidentalidad y el bajo desempeño laboral.

Delgado (2009), realizó una evaluación de riesgos psicosociales en la policía local de Huelva, España. La muestra estuvo conformada por 68 policías y los resultados arrojaron mucha preocupación en lo referente a salud general, mental y vitalidad. Aspectos como, sentirse desanimado, triste, nervioso, vacío de vitalidad, agotado o cansado, o no ser lo suficientemente feliz, son los percibidos por el colectivo estudiado. Todos estos daños y efectos sobre la salud, son el fruto de una mezcla entre, estilos de vida, equilibrio entre el trabajo y la vida, globalización, inseguridad en el trabajo, conflicto de rol, trato injusto, falta de reconocimiento, falta de apoyo, gran exigencia emocional, cognitiva, esconder las emociones en situaciones extremas y cambios rápidos en los turnos.

En Colombia, Raigoso (2016), realizó una investigación sobre los factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía en el que afirmó que la exposición a situaciones peligrosas hace de ser policía una profesión altamente exigente, estresante y en la que los factores de riesgos psicosociales pueden aparecer en cualquier momento de la carrera.

Según Miller (1995), los oficiales de policía están expuestos rutinariamente a eventos traumáticos, a presiones laborales y a la manifestación de elementos de estrés. Ello hace que, en un momento dado, se produzcan afectaciones en la salud, disminuya el rendimiento en el trabajo y se provoquen enfermedades físicas.

Beltrán y Moreno (2010) realizaron una investigación sobre la edad, síndrome de agotamiento profesional, apoyo social y autoestima en agentes de tránsito en México demostrando que las manifestaciones generadas a exposición a agentes estresores laborales y a características de tipo individual traen consigo diversos daños a la salud que inciden en el desarrollo del síndrome de Burnout. Los resultados demostraron que el 47,8% de la

población menor de 42 años presentó agotamiento profesional y el 65,9% para los mayores de 43 años.

En el 2010 Aranda, Pando, Salazar, Torres & Aldrete también investigaron el apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México, los resultados demostraron que 54,9% de la población tuvo prevalencia del síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout ha sido también investigado en agentes de tránsito, en Colombia quienes ejercen la labor están asociados al departamento Administrativo de Transito y Traspotes Del Distrito Turístico y Cultural y garantizan la seguridad vial de los ciudadanos.

Un Agente de Tránsito, es aquel funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales. (Ministerio de Transporte, 2011)

Según la Ley 1310 de 2009 del Ministerio de Transporte el propósito principal de un agente de tránsito es ejercer vigilancia, control y regulación en el tránsito de vehículos en el Distrito, para que se cumpla el Código Nacional de tránsito y las normas de transporte público.

Para velar por el cumplimiento del régimen normativo del tránsito y transporte y garantizar la libre locomoción de todos los ciudadanos los agentes de tránsito deben ejercer de manera permanente, las funciones de *policía judicial*, respecto a los hechos punibles de competencia de las autoridades de tránsito de acuerdo al Código de Procedimiento Penal y

Código Nacional de tránsito; *educativa*, a través de orientar, capacitar y crear cultura en la comunidad respecto a las normas de tránsito y transporte; *preventiva*, de la comisión de infracciones o contravenciones, regulando la circulación vehicular y peatonal, vigilando, controlando e interviniendo en el cumplimiento de los procedimientos técnicos, misionales y jurídicos de las normas de tránsito; *solidaridad*, entre los cuerpos de agentes de tránsito y transporte, la comunidad y demás autoridades y *vigilancia cívica*, de protección de los recursos naturales relacionados con la calidad del medio ambiente y la ecología, en los ámbitos urbanos y rural contenidos en las actuales normas ambientales y de tránsito y transporte (ley 1310 de 2009 del Ministerio de Transporte).

Otra de las responsabilidades a las que deben hacer frente los agentes de tránsito es la revisión y análisis de los vídeos, fotos y datos a través de las cámaras de fotodetección para determinar las posibles infracciones de tránsito que cometen los peatones ya que ellos son la única autoridad para la validación de comparendos digitales.

Al observar las estadísticas del sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito (2010) en Colombia se han impuesto 3.163.338 comparendos por fotodetección en todo el territorio nacional desde el año 2010, año en que los organismos de tránsito comenzaron a reportar la información al Simit, captada a través de las cámaras de fotodetección instaladas en los diferentes municipios.

Por otro lado, datos del Sistema Integrado (2010) también arrojan que entre los 10 municipios en los que más se imponen comparendos por fotodetección se encuentra la ciudad de Cartagena con 121.726, seguido del Atlántico con 179.604 y Medellín con 791.732.

La implementación del Sistema Integrado de Transporte Masivo ha generado mayores obligaciones en los agentes de tránsito ya que constantemente se debe orientar y sensibilizar a la comunidad sobre este medio de transporte ya que es un medio para trasladarse de forma rápida con una velocidad media de 26km/h lo que puede generar accidentes de tránsito sino se cruza por las cebras, sino se espera la señal del semáforo para que los peatones puedan cruzar de forma segura.

Adicionalmente, la ciudad de Cartagena presenta una evidente problemática asociada al Mototaxismo que representa un medio de transporte informal e incluso asociado a lo ilegal generando congestión vehicular y afectando la movilidad de las personas. Se estima que en la ciudad de Cartagena según cifras entregadas por el DATT hay inscritas 62.140 motocicletas, pero se estima que circulan en la ciudad más de 70 mil motocicletas porque la mayoría de los municipios vecinos laboran en Cartagena, siendo las mayores generadoras de accidentes (Caracol, Radio 2016).

Según Beltrán, Baltazar Moreno y Santa Cruz (2013) diversos son los riesgos psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout y con otros problemas de salud como la edad, el sexo, el estado civil, la antigüedad en el puesto y en la institución o empresa, escolaridad, ambiente físico de trabajo, jornadas extenuantes, turno laboral, carga horaria, tipo y actividad desarrollada, interrelación entre los compañeros de trabajo y los superiores, desarrollo de la carrera, tecnologías nuevas, inseguridad en el trabajo, cambios de puestos y de organización, desempleo y el confort.

Es importante mencionar que existen riesgos psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout que determinaran en el nivel de estrés que padecen los Agentes de Tránsitos. Según la ley N° 063 de 2009 dentro de los factores de riesgo que se han tipificado en

estudios referente al deterioro de la salud de los Agentes de Tránsito y Transporte se encuentran los factores de riesgo por contaminación con Monóxido de Carbono, ruido, temperaturas ambientales, exposición a radiación solar, ergonómico y mecánico, psíquico y físico, por lo cual se creó un artículo nuevo a la Ley N° 860 del 2003 que se refiere al régimen de pensión de vejez por exposición de Alto Riesgo (Ley N° 860, 2003).

El Decreto 2566 de 2009 enlista una serie de enfermedades profesionales entre estas están las patologías causadas por estrés en el trabajo por labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acido péptica severa o Colon irritable.

Por otro lado Vásquez (2014) plantea que al considerar el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, se deben considerar el entorno y la persona como dos elementos claves que tienen diferentes variables que lo condicionan, por ejemplo, las nuevas demandas asistenciales, indefinición y ambigüedad del rol profesional, crisis del sistema y su presumible reorientación, altos niveles de ausentismo laboral, baja implicación de los profesionales en las organizaciones, falta de motivación, poca conciencia de los gestores sobre el problema y la consecuente falta de soluciones desde la organización.

Ante esta problemática y considerando que son pocas las investigaciones que plantean la relación entre los factores de riesgo extralaborales y el síndrome de Burnout el presente

proyecto busca conocer la relación existente entre estas variables en los agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de Indias.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación existente entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de Indias?

Delimitación del Problema

El presente proyecto pretender identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena vinculados laboralmente al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte. El estudio de se realizará entre abril del presente año.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Objetivos específicos

Explorar las características psicométricas de los instrumentos de evaluación.

Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de Indias.

Identificar los factores de riesgo extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de Indias a través del cuestionario de riesgos extralaborales del Ministerio de la Protección Social.

Relacionar el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de Indias.

Justificación

La presente investigación pretende identificar la relación existente el Síndrome de Burnout y los Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena de Indias.

La línea de investigación a la cual pertenece esta investigación es la relacionada con el ámbito de desarrollo organizacional y responsabilidad social ampliando el cuerpo de conocimiento en dicha área.

Es importante la realización de la presente investigación porque el Síndrome de Burnout ha generado impacto negativo en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el entorno laboral cuyas consecuencias pueden ser a nivel personal y organizacional. A nivel personal las consecuencias serían fisiológicas y psíquicas y a nivel laboral ocasionarían absentismo laboral, falta de implicación y rendimiento escaso Fernández (2012). Y en cuanto a los riesgos psicosociales de su evaluación depende que se identifiquen aquellas condiciones que pueden llegar a generar enfermedades laborales en los empleados e intervenir estableciendo actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos que puedan afectar la salud individual o colectiva de los colaboradores Ley 1295 de (1994).

El no evaluar los factores de riesgo psicosociales extralaborales puede ocasionar accidentes laborales si el empleado por ejemplo no tiene tiempo suficiente para descansar, compartir con su familia y amigos, realizar actividades de recreación porque el tiempo destinado a estas actividades es limitado e insuficiente por la carga laboral, además la no evaluación de estos factores puede llegar a afectar el rendimiento, bienestar o las relaciones

entre compañeros en el lugar de trabajo, enfermedades profesionales, enfermedades comunes, ausentismo, rotación del personal.

La Resolución 2646 de 2008 afirma que la organización deben contar con información sobre los factores psicosociales extralaborales de sus empleados, información sobre la *utilización del tiempo libre*, es decir, las actividades que realizan sus empleados fuera del lugar de trabajo, *tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa*, *pertenencia a redes de apoyo social* como familia, grupos sociales, comunitarios, entre otros, *características de la vivienda*, es decir, estrato, si es alquilada o propia, acceso a vías y servicios públicos y *acceso a servicios de salud*.

Por lo tanto, es trascendental la realización de esta investigación para los agentes de tránsito y su familia y para la organización.

Para los agentes de tránsito y su familia porque les proporcionará estadísticas de prevalencia del síndrome de burnout y descripción de los principales factores de riesgo psicosocial extralaborales a los que están expuestos lo cual les permitirá crear estrategias de prevención y afrontamiento frente a estos, además para que las personas que se dedican a garantizar la seguridad vial se concienticen de que este Síndrome constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar y establezcan medidas correctivas en el tiempo apropiado.

La organización también se verá beneficiada porque podrá proporcionar medidas preventivas a las personas más vulnerables de padecerlo, además estará en la capacidad de organizar de forma adecuada el perfil de selección de personal, organizar planes de carreras, estructurar los horarios de forma que no afecte la calidad de vida de ellos y así

evitar cuadros de depresión, ansiedad, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Además será beneficiada por los resultados de esta investigación porque conocerá la prevalencia de empleados que padecen síndrome de burnout y dependiendo de esa información podrá ubicar al personal en el puesto indicado y además podrá construir escenarios mucho más saludables para sus colaboradores fomentando un equilibrio positivo entre la vida familiar y la vida laboral por medio de la identificación de falencias internas y externas de la organización; contribuyendo en los estudios internos de cultura y clima organizacional, para que se fomenten espacios para la creación de políticas que busquen proteger a los agentes de factores y condiciones que atenten contra su salud y afecten su rendimiento, vida social y familiar; permitiendo a la Institución reforzar su recurso humano, que debe ser el activo más valioso.

La percepción laboral está muy relacionada con el ejercicio de las actividades. El mundo competitivo exige cada vez más cambios, cambios que generen en los colaboradores mayores demandas de tiempo y esfuerzos no solo físicos sino mentales por lo tanto es completamente necesario preparar trabajadores que desempeñen sus actividades de la mejor forma, trabajadores proactivos, comprometidos con los objetivos de la organización pero existe un gran número que no están preparados para cumplir con sus obligaciones cuando se les presenten situaciones estresantes, por esto es importante reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo psicosociales extralaborales.

Es importante realizar este estudio ya que la calidad del servicio prestado depende en gran medida de la preparación del personal, su conocimiento, vocación, capacidad de entrega y del trabajo en equipo. Estos factores pueden ser alterados por el síndrome de

Burnout generando consecuencias tanto a nivel físico, psicológico y organizacional que impide el cumplimiento adecuado de la labor de los agentes de tránsito.

Antecedentes

Son pocos los estudios que han relacionado el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales y que además se hayan llevado a cabo en agentes de tránsito. A continuación, se mencionarán aquellas investigaciones que son más relevantes en este estudio con la finalidad de contextualizar la investigación.

Inicialmente se mencionarán algunas aproximaciones en cuanto al síndrome de burnout, posteriormente algunos estudios relacionados con los factores de riesgo psicosociales con algunas poblaciones con características semejantes y finalmente estudios donde se relacionan ambas variables.

En Lima, Perú por Romero (2015) realizó una investigación sobre la relación entre las dimensiones de este síndrome y la forma como se experimenta, expresa y controla la cólera en un grupo de efectivos policiales pertenecientes a una unidad de emergencia de Lima. Se evaluaron a 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú, usando la adaptación peruana del Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). Se encontró que existe relación entre experimentar cólera (cólera estado y cólera rasgo) y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización; así como entre la expresión de cólera y baja realización personal.

En México, Gaspar (2015), estudió el síndrome de burnout en bomberos voluntarios portugueses, se realizó un estudio empírico, siguiendo el modelo de estudio epidemiológico analítico, del tipo transversal y de prevalencia. La técnica de estudio adoptada fue el

cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), de Maslach. Se encuestó una población total de 791 bomberos de las diferentes regiones del país, los resultados obtenidos permitieron concluir que la proporción de bomberos con Burnout clínicamente significativo es reducida, registrándose apenas un 4,68% de casos en la muestra analizada.

En México, Rojas y Moran (2010) investigaron sobre el síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos, fue una investigación exploratoria, descriptiva y transversal basada en el estudio de casos de tres policías ministeriales que contestaron el inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry. Dentro de los resultados se hallaron niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en los niveles de agresividad.

En 2010, Aranda et al, investigó sobre el apoyo social como factor protector a la salud frente al síndrome de burnout en agentes de viabilidad en México, fue un diseño transversal, la población estuvo conformada por 875 hombres y mujeres que laboraban en cualquier turno. Se aplicaron dos instrumentos, la Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory, y el Inventario de Recursos Sociales de Díaz Veiga modificado. El análisis consistió en determinar las posibles asociaciones entre las variables de estudio. Finalmente, los resultados indicaron una prevalencia del síndrome del 54,9 %, las redes sociales fueron catalogadas de muy buenas a regulares y las asociaciones fueron significativamente positivas entre ambas variables.

En Madrid, García, Pérez y Luceño (2015), realizaron una investigación sobre turnos y estrés psicosocial en los policías locales cuyo objetivo es valorar el riesgo de estrés psicosocial y el estrés laboral percibido del trabajo a turnos en un grupo de 462 policías.

Los resultados obtenidos indican que todos los trabajadores se encuentran al menos en nivel de alerta en todos los riesgos psicosociales (excepto en demandas y recompensas), siendo el turno rotativo mañana-noche el más adverso desde el punto de vista psicosocial. Con respecto al estrés laboral percibido, los trabajadores del turno fijo de noche tienen menos estrés que el turno rotativo mañana-noche. Para medir los riesgos psicosociales se utilizó el Cuestionario DECORE Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales- (Luceño & Martín, 2008).

En Colombia, el Ministerio del Trabajo (2013) realizó una investigación sobre las condiciones de salud y el trabajo donde se pudo observar que los principales factores de riesgo son atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos. Denotándose que el servicio al cliente, el trabajo rutinario y los cambios inesperados en las tareas, hacen parte de la creciente incidencia del riesgo psicosocial, fundamentado en la ejecución de las tareas que reportan un mayor esfuerzo psicológico por parte del trabajador. Las condiciones anteriormente expuestas son detonantes que afectan el rendimiento de las personas y conllevan a la aparición de accidentes laborales.

Valencia (2016) en Colombia investigó sobre el síndrome de quemarse por el trabajo y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en los guardas de seguridad del sector portuario de la ciudad de Buenaventura, fue un estudio descriptivo correlacional de corte transversal con una muestra de 93 guardias a los cuales se les aplicó el Cuestionario para la evaluación de quemarse por el trabajo (CESQT) y el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral de la batería para el riesgo psicosocial del Ministerio de la

Protección Social. Los resultados arrojaron que hay una correlación significativa entre ambas variables.

Marco Legal

La fundamentación legal que enmarca el proyecto se encuentra establecida en la ley N° 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Dentro de esta ley se encuentra el artículo 2 el cual señala que los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas y que se revelara tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros (ley N° 1090, 2006).

En el artículo 23 de la ley 1090 se manifiestan las obligaciones del profesional de psicología a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información. De igual forma en el artículo 25 se expone que la información obtenida por el profesional no puede ser revelada a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La información sólo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma. Del mismo modo cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado, la información sólo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma (Ley N° 1090, 2006).

En el artículo 31 de la ley 1090 se expone que, para la presencia, manifiesta o reservada De terceras personas, innecesarias para el acto profesional, tales como alumnos en prácticas o profesionales en formación, se requiere el previo consentimiento del usuario. También el artículo 36 dentro de los deberes del psicólogo con las personas objetos de su ejercicio profesional se expone que no se debe practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente (Ley N° 1090, 2006).

De igual forma en la resolución N° 008430 de 1993, expedida por el ministerio de salud Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud se establece en el artículo 5 que en “toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”. De igual importancia en el artículo 6 se contempla que para realizar la investigación el psicólogo “contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal”. El consentimiento informado, en el caso específico de este proyecto, deberá ser firmado por agentes de tránsito a quien se les realizará la aplicación de las pruebas (Resolución N° 008430, 1993).

Asimismo, es importante mencionar la ley N° 1310 de 2009 reglamentada parcialmente por el Decreto 2885 de 2013 y por la Resolución 4548 de 2013. Mediante la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. (Ley N° 1310, 2009).

Existen disposiciones legales en las cuales se establece que es importante estudiar las variables psicológicas de los trabajadores. Entre estas encontramos la Resolución 002646

del 17 de Julio de 2008 establecida por el Ministerio de la Protección Social, por la cual establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Marco Teórico

Para fines pertinentes con esta investigación se hace la búsqueda de teorías relacionadas con las variables en estudio. Inicialmente se encontrarán teorías con el estrés, luego teorías relacionadas con el síndrome de Burnout y finalmente aquellas que están relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.

Estrés

Se considera que el estrés es la variable central en el proceso de manifestación de síntomas psicosomáticos, pudiendo éste ser entendido como: 1) una respuesta del individuo (activación simpática, liberación de catecolaminas o cortisol, ansiedad, ira, etc., en este caso el estrés actúa como variable dependiente); 2) un fenómeno del entorno externo (estimulación dolorosa, ruido, discusiones, entre otros), en cuyo caso el est variable independiente y 3) una interacción (transacción) entre el individuo y el medio (como proceso) (Sandín, 1999)

Lazarus (2000) indica que es inapropiado definir el estrés psicológico como estímulo o suceso provocador (el estresor) o como respuesta o reacción (reacción orgánica generada por el estresor); en estos casos, resulta más apropiado hablar de estrés psicosocial o

fisiológico. El estrés psicosocial se refiere a los sucesos vitales (estresores) y el estrés fisiológico se refiere a una perturbación de la homeostasis (Sandin, 1999).

El estrés psicológico es definido por Lazarus y Folkman (1984), como una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por el propio sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y, que pone en peligro su bienestar. Desde esta perspectiva el estrés no es considerado exclusivamente como un evento externo, del cual el sujeto es víctima. Esta definición de estrés de Lazarus y Folkman se conoce como teoría (o perspectiva) transaccional del estrés, de acuerdo a ella, para que se produzca una respuesta de estrés debe haber condiciones tanto internas como externas y es la relación entre ellas, lo que genera su aparición y características individuales. Esto explica por qué cada individuo puede responder de manera diferente ante un mismo estímulo y según su historia, experiencias y características personales, tender a diferentes interpretaciones y estilos de afrontamiento ante cada situación (Taboada, 1998).

Desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento (Melgosa, 1995).

Fase de alarma.

Constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse. Solamente cuando la barrera estresante supera a la persona y esta se da cuenta de que sus fuerzas no son

suficientes, puede decirse que toma conciencia del estrés existente, lo cual la sitúa así en la fase de alarma

Fase de resistencia.

Cuando el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la segunda fase, denominada de resistencia. Intenta continuar enfrentado la situación, pero se da cuenta de que su capacidad tiene un límite y, como consecuencia de esto, se frustra y sufre. Empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor, lo cual la hace tratar de salir adelante, pero no encuentra la forma; esto hace que esta situación se convierta en un círculo vicioso, sobre todo cuando va acompañada de ansiedad por un posible fracaso.

Fase de agotamiento.

Es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.

Causas del estrés.

Según Pereira y Madriz (2009) cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza o que exija un rápido cambio es productora de estrés. En general, puede decirse que existen dos grandes fuentes fundamentales del estrés. En primer lugar, están los agentes estresantes que provienen de circunstancias externas como del ambiente, de la familia, del trabajo, del estudio, entre otras. En segundo lugar, se encuentra el estrés

producido por la persona misma, es decir, por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas.

Las angustias, las fobias y las obsesiones son causas de estrés. Su origen es con frecuencia inconsciente y va unido a antiguos traumatismos físicos o psico-afectivos. Los trastornos mentales, las depresiones y la neurosis son a la vez una fuente de estrés y el resultado de situaciones causantes de este, las cuales pueden ser conscientes o generalmente inconscientes y se remontan hasta la infancia. La frustración, estar pendiente constantemente de un asunto, el temor, el recelo, el sentimiento de insatisfacción, la ausencia de motivación y de sentido de la vida son otras causas con frecuencia de origen inconsciente y responsables de una tensión psicológica constante (Pereira y Madriz, 2009).

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

-Depresión o ansiedad

-Dolores de cabeza

-Insomnio

-Indigestión

-Sarpullidos

-Disfunción sexual

-Nerviosismo

-Palpitaciones rápidas

-Diarrea o estreñimiento

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea),etc (Paris, Sanchez y Lago, 2011).

Estrés Laboral

Según Paris, Sanchez y Lago (2011) El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además, produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento

Tipos de estrés laboral.

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral el episódico que es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo. Por otro lado se encuentra el estrés crónico que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida por ejemplo a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes (Campos, 2006).

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá (Campos, 2006)

Tipos de estresores laborales.

Existen estresores del ambiente físico por ejemplo la iluminación, el ruido, ambientes contaminados, la temperatura o el peso. Por otro lado, se encuentran los estresores de la tarea como lo son la carga mental de trabajo y el control sobre la tarea y por último los estresores de la organización como el conflicto y la ambigüedad de rol, la jornada excesiva de trabajo, las relaciones interpersonales y la promoción y desarrollo profesional (Paris, Sanchez y Lago, 2011)

González (1998) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son: 1. Factores intrínsecos al propio trabajo 2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales 3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional 4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional (Doval, Moleiro y Rodríguez, 2004).

Causas del estrés laboral.

Según Paris, Sanchez y Lago (2011) una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Consecuencias del estrés laboral.

Según Paris, Sánchez y Lago (2011) en la salud física el estrés laboral puede producir trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc. En el ámbito de la salud Mental (emocional/cognitivo) se podría producir frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental y en los Aspectos Conductuales irritabilidad y mal humor, adicciones,

agresividad, apatía, distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

Según Paris, Sánchez y Lago (2011) en el ámbito organizacional el estrés laboral puede producir disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes. Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Síndrome de Burnout

Para iniciar se mencionaran la investigación de Pacheco, Duran y Rey (2007) quienes consideraron el Burnout como un síndrome integrado por tres síntomas: 1) cansancio emocional, ya que la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación; 2) despersonalización, dimensión caracterizada por una respuesta impersonal, fría y cínica hacia los beneficiarios de los servicios o hacia la actividad que se realiza, y 3) baja realización personal, pues el profesional experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo del trabajo.

Ampliando esta perspectiva marcadamente tridimensional y con vocación integradora, Schaufeli y Enzmann (1998) han definido el síndrome como un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo, que aparece en individuos normales y se caracteriza

por agotamiento emocional, acompañado de estrés, sentimientos de reducida competencia, poca motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo (Pacheco, Duran y Rey, 2007).

Según Aranda, Pando, Salazar, Torres, Aldrete (2010) una consecuencia del estrés laboral en base a una exposición continua y de por lo menos seis meses de exposición a agentes estresores. Entre algunas de sus manifestaciones se refieren al cansancio y al agotamiento emocional y físico, así como a las actitudes y sentimientos negativos y a la falta de realización personal, para llevar a cabo sus tareas laborales. Estos conjuntos de respuestas conforman las dimensiones que forman parte del concepto más empleado para caracterizar al síndrome de Burnout.

Por otro lado, según Guzmán (2013) cuando se habla de que un profesional está "quemado", se trata de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. Si bien esta experiencia negativa puede suceder en distintas esferas vitales, el término ha pasado a la investigación psicológica para reflejar una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa.

Por otra parte, Guzmán (2013), define el burnout como un proceso continuo y los aspectos esenciales indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado. Su aparición no surge de manera súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvada incluso, con un incremento progresivo en la severidad.

Además, Guzmán (2013) distingue tres fases durante el síndrome de Burnout, siendo la primera en la que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés; la segunda fase sería de exceso o sobreesfuerzo en la que

el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, estrés y Burnout. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica, por último, el enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas. Modelos del Síndrome de Burnout

Modelo teórico de Maslach y Jackson.

Según Pérez (2008) Maslach y Jackson (1981) definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional caracterizada por un agotamiento emocional, una despersonalización y una reducida realización personal. El agotamiento emocional hace referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo. La despersonalización se manifiesta en actitudes negativas en relación con usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato y por el último la reducida realización personal conlleva a la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

Modelo de la teoría sociocognitiva del yo.

Se caracterizan por otorgar a las variables del yo (ejemplo, autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome. Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison (1983; cp Gil-Monte y Peiró, 1997). Según este autor la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso (Perez, 2008).

Modelo de la teoría del intercambio social.

Este modelo considera que el síndrome es causado por las percepciones de falta de igualdad en las relaciones interpersonales que se desarrollan como resultado del proceso de comparación social. Identifica tres fuentes de estrés como lo son en primer lugar la incertidumbre o falta de claridad acerca de lo que se siente y se piensa sobre cómo se debe actuar, la segunda obedece a la percepción de equilibrio entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones y por último la falta control en los resultados de las acciones laborales (Monte y Silla, 1997).

Modelo de la teoría organizacional.

Este modelo incluye como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleada (Pérez, 2008).

Factores de Riesgo del Síndrome de Burnout

Según Montalvo (1985) se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional.

Riesgos del ambiente o microclima de trabajo.

Conjunto de factores presentes en cualquier medio en el que se encuentre el hombre, por ejemplo, iluminación, ventilación, ruido, humedad, temperatura. Cada uno posee valores mínimos y máximos dentro de los cuales el trabajador puede laborar sin que ocurra deterioro de la salud.

Riesgos contaminantes.

Producidos por sustancias físicas, químicas o biológicas que, por su naturaleza, contaminan el ambiente y por lo tanto pueden afectar la salud del trabajador.

Factores de inseguridad.

Incluyen las acciones de trabajo que dañan o ponen en peligro la vida del trabajador. Por ejemplo, deficiencias en la construcción de los locales de trabajo, ausencia o deficiencia de mecanismos de seguridad, grado de peligro del tipo de trabajo y falta de protección.

Sobrecarga muscular.

Por lo general es un factor de riesgo físico inherente a todo trabajo; el trabajador debe realizar grandes esfuerzos y está sometido a una sobrecarga física o a una situación de trabajo inadecuada. Su efecto inmediato es la fatiga.

Sobrecarga mental.

Es un factor de riesgo psicológico; el trabajador puede sufrir cambios en el comportamiento, tales como agresividad, depresión o ansiedad, originados por el ritmo de trabajo, los horarios, la inseguridad, la monotonía, etc.

Otros riesgos.

Existen, además, otros tipos de riesgos que no son específicos de las condiciones laborales, sino que son comunes a toda la colectividad. Corresponden a los niveles de contaminación ambiental que repercuten en la producción de alteraciones en el ecosistema, deteriorando y contaminando las fuentes de agua, los alimentos y el aire.

Hay otros factores de riesgo propios de la inestabilidad laboral, que conduce a situaciones de estrés; el trabajador debe enfrentar la posibilidad de perder el empleo y convertirse en población desempleada o subempleada. Esta condición favorece la existencia de las “enfermedades de la desocupación”, o lo que se ha dado en llamar enfermedades ocupacionales de la población que no tiene trabajo. Estas pueden revestir mayor gravedad debido al fuerte contexto psicosocioeconómico en que están inmersas. Todos estos riesgos no actúan en forma aislada, sino que habitualmente hay una interacción. La fábrica se convierte en un medio propicio en el cual se interrelacionan los factores nocivos: ambiente

con escasa iluminación y ventilación, abundante humedad, ruido excesivo, agentes químicos a los que se agregan la sobrecarga física y los horarios inadecuados. La suma de los riesgos crea el escenario ideal para la aparición de las enfermedades ocupacionales.

Predictores del Síndrome de Burnout

Según Pérez (2008) son predictores del síndrome de burnout 1) Las relaciones interpersonales en el trabajo. 2) Encontrarse insatisfecho con su rol. 3) Experimentar altos niveles de estrés en el trabajo. 4) Sentimientos de apatía y claudicación. 5) Recibir apoyo inadecuado.

El síndrome de Burnout ha sido asociado en especial a la imposición de metas poco realistas y a falsas expectativas, a la pérdida de autoestima y a la ansiedad, este síndrome depende de la interrelación de diversos factores individuales, organizativos y del entorno, resulta difícil determinar con precisión la magnitud del problema (Perez, 2008).

Son muy diversos los factores organizativos y ambientales que pueden, en su interrelación y presentación simultánea, contribuir significativamente a la aparición del síndrome de Burnout; por ejemplo, la sobrecarga de trabajo con pocas pausas estructuradas, una jefatura y/o supervisión inadecuadas, la falta de control sobre la situación laboral, la falta de interacción social y de apoyo entre compañeros y la falta del adiestramiento y la orientación requeridos para el trabajo. Sin embargo, esas características personales y esos factores organizativos y ambientales se encuentran también en otros trabajadores no dedicados a la atención sanitaria. Por consiguiente, el desgaste laboral se puede manifestar en muchos otros tipos de trabajadores (Pérez, 2008).

Causas del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson, consideran el Burnout como respuesta principalmente emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes, de esta forma, la respuesta emocional pasa a ser considerada no como una variable del Burnout sino como la propia definición del fenómeno, es decir, tiene su origen en una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico (Guzmán, 2013).

Según Guzmán, (2013) los factores que contribuyen al desencadenamiento del síndrome mencionados por Álvarez (2011) son:

Factores intrínsecos al trabajo.

Dentro de los factores intrínsecos al trabajo se encuentran la sobre carga cuantitativa que consiste en mucha labor y poco tiempo para realizarlo y la sobrecarga cualitativa que consiste en la dificultad excesiva del trabajo, cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar la tarea. La carga demasiado pequeña (poco trabajo o tareas demasiado sencillas) ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo además deteriorar la salud (Guzmán, 2013).

Factores procedentes del desempeño de roles en la organización.

El conflicto de rol suele darse en las situaciones en que el individuo no conoce con exactitud su función en la organización (modifican las tareas constantemente, desconoce las funciones reales de su puesto), también cuando el sujeto se encuentra entre dos grupos cuyas expectativas sobre su rol implican funciones diferentes e incluso contrapuestas (los mandos intermedios están especialmente presionados por la inseguridad, falta de autoridad

real y por un sentimiento de constricción entre los mandos superiores y los subordinados) o cuando los sujetos que sufren conflictos de roles muestran una mayor insatisfacción en el trabajo, mayor tensión y un mayor riesgo de enfermedades coronarias (Guzmán, 2013).

Factores procedentes de las relaciones inter-relacionales.

Este estresor tiene su origen en las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los jefes y con los subordinados. Las relaciones pobres incluyen poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se le plantean, conducen a comunicaciones insuficientes e inadecuadas y producen tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. Esta situación también es producida por el tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los jefes y las situaciones de estrés o rivalidad entre compañeros para conseguir las condiciones más ventajosas además de la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles (Guzmán, 2013).

Factores relacionados con el desarrollo de la profesión.

Se pueden identificar dos tipos de estresores en esta área, la falta de seguridad en el trabajo como la falta de congruencia entre la posición ocupada y el nivel de preparación puede conducir a una neurosis por la tensión constante para ocultar su falta de preparación y un estado de frustración provocado por una promoción insuficiente o un estado de incongruencia por un desarrollo excesivo o por ser consciente de que se ha alcanzado el propio límite (Guzmán, 2013).

Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional.

Estos estresores pueden aparecer por la falta de participación en los procesos de toma de decisiones, por sentirse extraño en la propia organización, por restricciones de la conducta o por la política de la dirección (Guzmán, 2013).

Factores personales.

Las influencias individuales y la influencia de los factores de personalidad tienen un papel determinante sobre el tipo de respuestas que un sujeto realiza ante una situación que percibe como estresante. Una persona puede sentirse estimulada ante una situación competitiva mientras que otra, ante la misma situación, se sentirá muy agobiada. El estrés ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes con las demandas del entorno laboral y de las tareas, o cuando existen impedimentos fuertes para que el trabajo consiga satisfacer sus necesidades más fuertes (Guzmán, 2013).

Efectos del Síndrome de Burnout

Los síntomas encontrados en distintos estudios (Maslach y Pine, 1977; Cherniss, 1980, Maslach, 1982) se pueden agrupar en cuatro áreas: psicósomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. Algunos de los cuales son propios del estrés (Guzmán, 2013).

Psicósomáticos.

Según Guzmán (2013) suelen ser de presentación precoz, apareciendo dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso, dolores

musculares (espada y cuello), asma, hipertensión arterial y en las mujeres la pérdida de la menstruación.

Conductuales.

Suelen ser ausentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo (conducción imprudente), aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, abuso de fármacos y alcohol, problemas matrimoniales y familiares (Guzmán, 2013).

Emocionales.

Guzmán (2013) propone entre estos se distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, el sentimiento de que puede convertirse en una persona poco estimada. Dificultad de concentración, la memorización, la abstracción y elaboración de juicios por la ansiedad padecida. Todo esto acaba repercutiendo negativamente en su rendimiento laboral y en su relación con los compañeros y clientes.

Defensivos.

Estos signos tienen su origen en la dificultad de estas personas para aceptar sus sentimientos. Suelen realizar una negación de sus emociones, la supresión consciente de información el desplazamiento de sentimientos hacia otras personas o cosas, la atención selectiva, todo ello para evitar una experiencia negativa (Guzmán, 2013).

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Según Schiro (2010) las consecuencias del burnout son la disminución del rendimiento, absentismo laboral, mayor probabilidad de errores en la práctica profesional, disminución en la calidad del servicio ofrecido, menor productividad y aumento de los costes económicos. El síndrome del desgaste profesional incide de manera plena en el núcleo de la persona.

Su instauración es lenta e insidiosa, de manera que los cambios se producen lenta y paulatinamente, por lo que el afectado no llega a percatarse de la verdadera magnitud del problema que le está asaltando. Se va notando distinto, sin saber muy bien en que consiste esa diferencia y todavía menos por qué motivo puede ser. El cambio es al principio tan sutil que es muy difícil percibirlo. Pasa una temporada las alteraciones se instauran, se afianzan y, lo que es peor, progresan (Schiro, 2010).

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se podría definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción. En sus fases más avanzadas, el síndrome se manifiesta en una sensación continuada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar a punto de venirse abajo (Shiro, 2010).

Consecuencias Clínicas del Síndrome de Burnout

Dentro de las consecuencias clínicas del síndrome de Burnout se encuentran el aumento de conductas violentas (agresividad), inhibición, cambios del estado del humor, enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlceras, dificultad para dormir, mareos y vértigos, frustración y en una crisis existencial en cuanto al deterioro afectivo, desgaste emocional, sentimientos de culpa actitudes de cinismo (Vega, s.f)

Consecuencias laborales del Síndrome Burnout

Según Vega (s.f) dentro de las consecuencias laborales del síndrome de burnout se encuentran la indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización, desencanto profesional, crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional, disminución en la productividad, despersonalización, ausentismo, incapacidades frecuentes, superficialidad en el contacto con los demás, deterioro de las relaciones, accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, aumento de los conflictos interpersonales, problemas familiares, tensiones en el ámbito familiar emocionales y conductuales

Las principales consecuencias emocionales tienen que ver con la sintomatología ansioso-depresiva, con una propensión a los sentimientos de culpa y con respuestas hostiles alimentadas por frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida; por lo que el trabajador puede vivirlas "agrediendo a sí mismo" (culpa) por tratar así a los usuarios, compañeros, etc., o bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa

situación sin generar un daño mayor a su salud, pero deteriorando la calidad de servicio notablemente (Vega, s.f)

Evaluación del Síndrome de Burnout

Garcés de Los Fayos, López, Soler y García Montalvo (1997) presentan algunos instrumentos para la medición del síndrome de Burnout dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

Staff Burnout Scale El Staff Burnout Scale (SBS) de Jones (1980) sugiere una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando y que culminan en la construcción del MBI o Maslach Burnout Inventory. La escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del burnout (Jones, 1981).

Otro instrumento es el Tedium Measure El Tedium Measure (TM) de Pines, Aronson y Kafry (1981) se diseñó originalmente como instrumento de medida del tedium; es un constructo más amplio que el burnout ya que abarca a éste y a otros síndromes.

El TM es una escala tipo Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre) que mide las tres dimensiones del burnout que los autores conceptualizaron: -Agotamiento Físico, caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento. -Agotamiento Emocional, compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y burnout. -Agotamiento Mental, formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

Maslach Burnout Inventory El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981) es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual.

El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones que se suponen configuran el constructo burnout: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems).

Matthews Burnout Scale for Employees El Matthews Burnout Scale for Employees (MBSE) de Matthews (1990) es un autoinforme que mide burnout como constructo único sin abordar la posibilidad de que existan diversas dimensiones que compongan el síndrome.

Factores de Riesgos Psicosociales

Los factores de Riesgos Psicosociales son ambiguos y abarcan distintos y diversos aspectos, los cuales pueden definirse como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que se están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como la salud (física, psíquica o social del trabajador) (Lahera y Gongora, 2002).

Según Lahera y Gongora (2002) a partir de la presentación de la ley de los riesgos psicosociales se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones del trabajo; incluyendo en esta la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial. De acuerdo con la batería de riesgos psicosociales se estudian cuatro variables

psicosociales relacionadas con el entorno laboral y que afectan la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Las variables evaluadas son:

Participación, implicación y responsabilidad: Evalúa la autonomía, el trabajo en equipo, iniciativa, control de tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas.

Formación, información y comunicación: Evalúa el flujo de comunicación, acogida, adecuación persona- trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo y aislamiento.

Gestión del tiempo: Evalúa el ritmo de trabajo, apremio del tiempo, carga laboral, autonomía temporal y fatiga.

Cohesión del tiempo: Evalúa el clima social, resolución o manejo de conflicto, cooperación, ambiente de trabajo

De acuerdo al cuestionario establecido en la batería de riesgos psicosociales estas variables se evalúan con el fin de detectar situaciones en la organización desfavorable y muy insatisfactoria que sean fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

En Colombia, a través de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial, se miden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los

cuales son una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, que influyen en la salud y el desempeño de las personas; lo que indica que existen factores de riesgo psicosocial que están afectando la salud física y mental del trabajador en muchos contextos laborales, especialmente en el sector de servicios (Ministerio de la protección social, 2010)

Clasificación de los riesgos psicosociales

Riesgos psicosociales extralaborales.

Según el Ministerio de la protección social (2010) los factores de riesgos psicosociales extra laborales son aquellos que comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

La identificación y evaluación de los factores psicosociales extra laborales (Art. 7. Resolución 2646/08) se realiza con la finalidad de diseñar planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.

Utilización del tiempo libre: Referente a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otras actividades.

Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado: Movilidad de la casa al trabajo y viceversa.

Pertenencia a redes de apoyo social: Familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

Características de la vivienda: Estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.

Acceso a servicios de salud.

Después de mencionar aquellas teorías que al parecer del investigador son las más relevantes para el presente estudio se procede a mencionar aquellas teorías relacionadas con el síndrome de Burnout.

Riesgos psicosociales intralaborales.

Según el Ministerio de la protección social (2010) los factores psicosociales intralaborales son entendido como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

La identificación y evaluación de los factores psicosociales intralaborales (Art. 6. Resolución 2646/08) se presentan con la finalidad de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades en la población trabajadora de la empresa.

Gestión organizacional: Hace referencia a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que abarca el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas.

Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo), el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados), las demandas emocionales (por atención de clientes), la especificación de los sistemas de control y la definición de roles.

Carga física: Contempla el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Condiciones del medioambiente de trabajo: Incluye los aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración, etc), químicos, biológicos, de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

Interfase persona–tarea: Evalúa la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación del trabajador con su labor y con la organización.

Jornada de trabajo: Cuenta con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre la duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante el día, diferentes al tiempo para las comidas, trabajo nocturno, tipo y frecuencia de rotación de los turnos, número y repetitividad de las horas extras mensuales, así como duración y continuidad de los descansos semanales.

Número de trabajadores por tipo de contrato: Comprende la modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, organizaciones de economía solidaria, cooperativas, agremiaciones y asociaciones.

Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores: Proceso educativo que posibilita el fortalecimiento de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integra.

Marco Conceptual

A continuación, se definirán las variables para efectos de la presente investigación.

Estrés

Según Alberto (1996) la palabra estrés se utiliza en forma confusa y con significación múltiples. Suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés (Salas, 2013).

Según Salas (2013) la literatura científica define el estrés como cualquier factor que actué internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. Por otro lado, Baron (1996) define el estrés como un proceso que ocurre en repuesta a eventos que perturban, o amenazan con perturbar, nuestro funcionamiento físico o psicológico.

Síndrome de Burnout

La definición del síndrome de burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar (Guzmán, 2013).

Factores de riesgo psicosociales

Según la Resolución 2646 de 2008 los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Comprenden las siguientes dimensiones:

- a. Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
- b. Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
- c. Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
- d. Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

- e. Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar
- f. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
- g. Desplazamiento vivienda trabajo vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa.

- a) Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b) Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- c) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- d) Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, otras de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas.

- a) Sexo
- b) Edad
- c) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
- d) Ocupación o profesión

- e) Lugar de residencia actual
- f) Estrato socioeconómico de la vivienda
- g) Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
- h) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como:

- a) Lugar actual de trabajo
- b) Antigüedad en la empresa
- c) Nombre del cargo
- d) Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)
- e) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
- f) Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
- g) Modalidad de pago

Agentes de Tránsito

Agente de Tránsito es el funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales. (Ministerio de Transporte, 2011).

Hipótesis y Sistema de Variables

Hipótesis

Hi: Existe una correlación entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en los agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Ho: No hay una correlación entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en los agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena.

Sistema de Variables

Objetivo	Variables	Dimensiones	
<p>Relación entre síndrome de Burnout y factores de riesgo psicosociales extralaborales en agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena</p>	<p><i>Síndrome de Burnout</i></p>	<p>Despersonalización</p> <p>Agotamiento Emocional</p> <p>Realización Personal</p>	<p>Actitudes negativas</p> <p>Sensación de sobreesfuerzo físico y psíquico</p> <p>Pérdida de confianza</p> <p>Autoconcepto negativo</p>
	<p><i>Factores de Riesgo Psicosociales</i></p>	<p>Extralaborales</p>	<p>Tiempo fuera del trabajo</p> <p>Relaciones familiares</p> <p>Comunicación y relaciones interpersonales</p> <p>Situación económica del grupo familiar</p> <p>Características de la vivienda y de su entorno</p> <p>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</p> <p>Desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda</p>

Diseño Metodológico

Diseño de Investigación

La investigación fue de naturaleza cuantitativa de tipo correlacional ya que pretende conocer la relación que exista entre Síndrome de Burnout y factores de riesgo psicosociales extralaborales. Los estudios correlacionales según Sampieri (2014) asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental ya que la investigación se realizará sin manipular las variables, es decir no se hará variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Sampieri, 2014) y de corte transversal ya que se recolectarán los datos en un solo momento y en un tiempo único.

Población y Muestra

Población.

La investigación se llevó a cabo con los agentes de tránsito pertenecientes al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de la ciudad de Cartagena de Indias.

Actualmente el DATT cuenta con 160 agentes de tránsito de carrera de los cuales 60 pertenecen al área administrativa. Existen dos compañías, compañía A y compañía B, cada una con tres supervisores.

Muestra.

Fueron 83 agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena. Fue una muestra no probabilística por conveniencia porque las personas que hicieron parte de la muestra debían cumplir los siguientes criterios de inclusión:

- Agente de tránsito,
- Personal activo del DATT con más de 3 años en la Institución y
- Aceptar participar en la investigación a través del consentimiento informado;

Métodos de Recolección de Datos.

Para la recolección de datos se utilizó el inventario de Burnout de Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Burnout como constructo multidimensional. El cuestionario evaluó los tres aspectos del síndrome: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Consta de 22 ítems en donde el profesional tiene 6 opciones para responder y el Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaborales de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Protección Social. El cuestionario de factores de riesgo extralaborales consta de 31 ítems para medir las dimensiones de: tiempo fuera del trabajo relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda.

Se utilizó un cuestionario de caracterización psicosocial con variables como edad, sexo, nivel de escolaridad, cargo, estado civil, tipo de familia, tiempo laborando en la institución,

horas laborales al día, horario de trabajo, rango salarial, con el fin de identificar las características predominantes de la población.

Análisis de Datos.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo con el programa SPSS. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS para Windows. El SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), desarrollado en la Universidad de Chicago, es uno de los más difundidos y actualmente es propiedad de IBM.

SPSS le facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS. Permite efectuar tanto análisis estadísticos básicos como avanzados. (Castañeda, Cabrera, Navarro, De Vries, 2010). Posteriormente realizando un análisis correlacional lineal para la comparación de valores entre las variables.

Análisis de Correlación Lineal

El objetivo fundamental es establecer la realización entre síndrome de Burnout y factores de riesgo psicosociales extralaborales en agentes de tránsito; para esto, se llevará a cabo un análisis de correlación con el estadístico chi-cuadrado en donde se estudió si existe o no relación entre estas dos variables.

Autores como Ritchey en el 2002 afirmaron que el chi cuadrado permite comprobar si existe dependencia o relación entre dos variables.

Resultados

Para el presente proyecto de investigación la población fueron agentes de tránsito de la ciudad de Cartagena. La muestra estuvo conformada por 83 personas que cumplían con los criterios de inclusión. Se enumeraron los sujetos para efectos de la organización de la información y se codificaron los ítems de la caracterización sociodemográfica, cuestionario de burnout y factores de riesgo psicosociales.

En primera instancia se va a realizar el análisis de los datos de la caracterización demográfica.

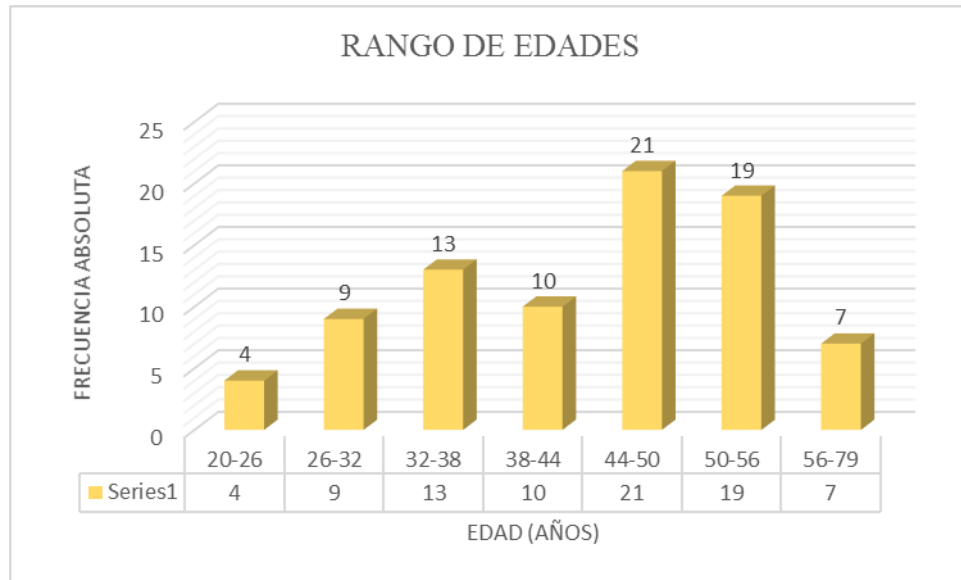
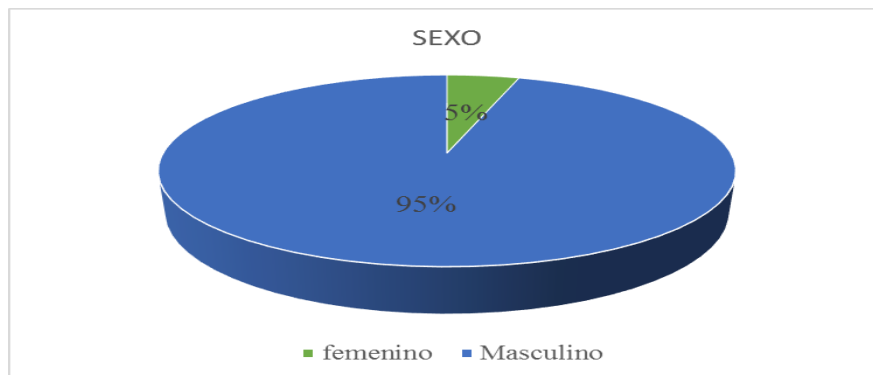


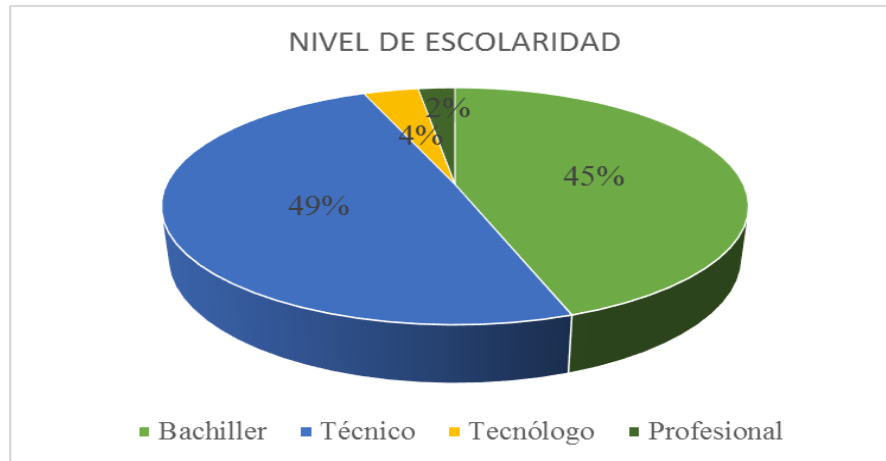
Grafico 1. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango de edad.

De acuerdo a los rangos de edades de los encuestados (ver grafica 1), se tiene que existen 4 personas que tienen edades entre los 20 y 26 años, 9 personas entre los 26 y 32, 13 personas entre los 32 y 38, 10 personas entre los 38 y 44, 21 personas entre los 44 y 50, 19 personas entre los 50 y 56 y 7 personas entre los 56 y 79 años correspondiente al 5, 11, 16, 12, 25,23 y 8% de la población respectivamente.



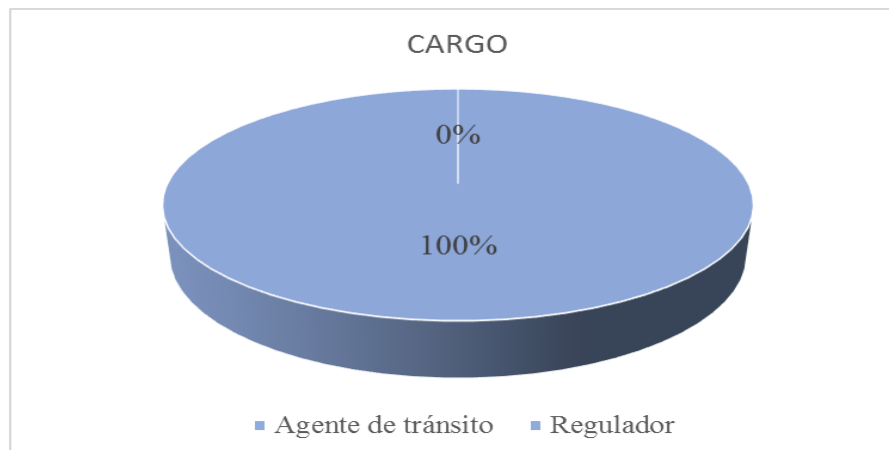
Grafica 2. Distribución porcentual de los agentes de tránsito de acuerdo al sexo.

En la gráfica anterior se observa que la mayoría de los agentes e tránsito que cumplieron con los criterios de inclusión para participar en la investigación son hombres con un 95%. El 5% restante hace referencia a las mujeres.



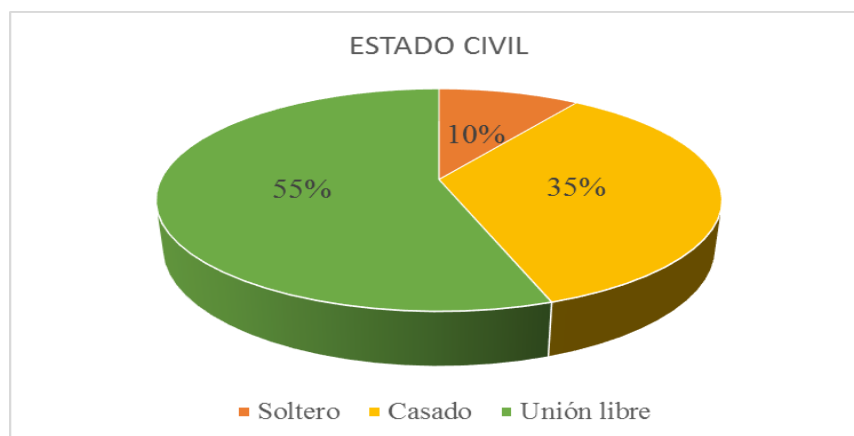
Grafica 3. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al nivel de escolaridad.

En la gráfica anterior se evidencia que el 2% y el 4% de la población encuestada cuentan con un título profesional y tecnólogo respectivamente lo cual es una minoría en comparación con el grupo en general ya que se puede observar que la mayoría se encuentran entre bachilleres (45%) y técnicos (49%) dando un total del 94% de la población encuestada.



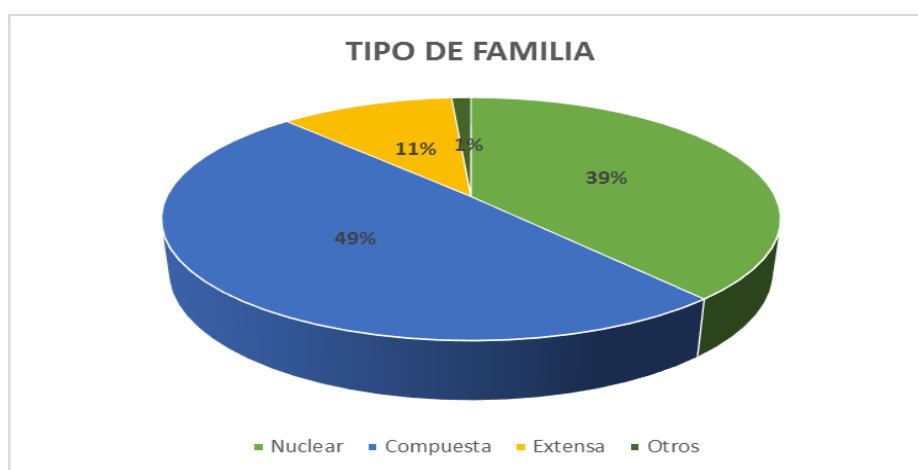
Grafica 4. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su cargo.

De acuerdo a la gráfica se observa que el 100% de los encuestados son agentes de tránsito.



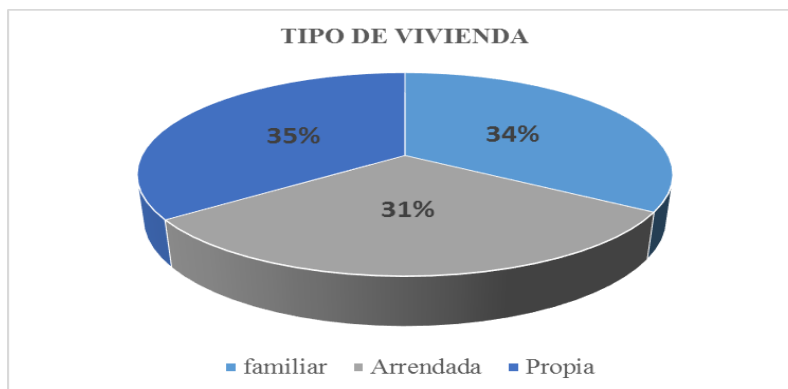
Grafica 5. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su estado civil.

En la gráfica anterior se observa que más de la mitad de los encuestados con un 55% viven en unión libre, seguido de un 35% que están casados. La minoría de los agentes están solteros.



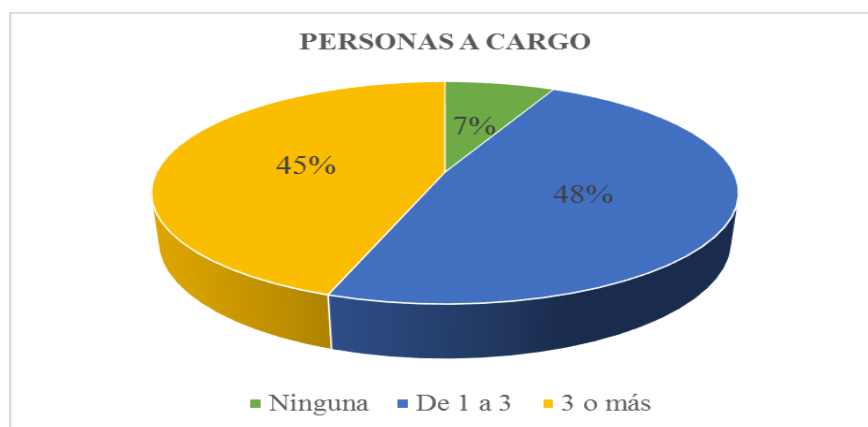
Grafica 6. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de familia.

La gráfica 6 muestra que la mayor parte de los agentes encuestados con un 88% se encuentran dentro de una familia nuclear (39%) es decir, padres e hijos y compuesta (49%), es decir es aquella familia que está compuesta por varios núcleos familiares. El resto de la población se encuentran en una familia extensa; solo el 1% de los encuestados no encajan en ningún tipo de familia categorizado.



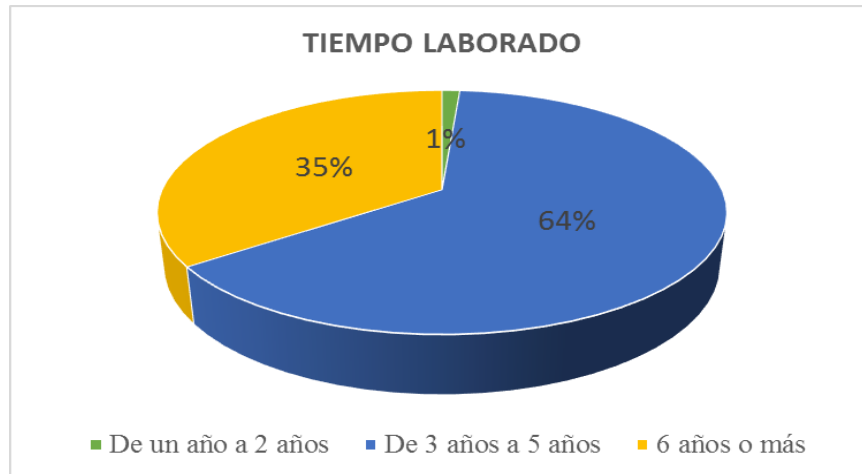
Grafica 7. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su tipo de vivienda.

Respecto al tipo de vivienda en la que viven los agentes de tránsito encuestados se puede observar que existe una distribución porcentual similar entre las tres categorías propia (35%), familiar (34%) y arrendada (31%).



Grafica 8. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al número de personas a su cargo.

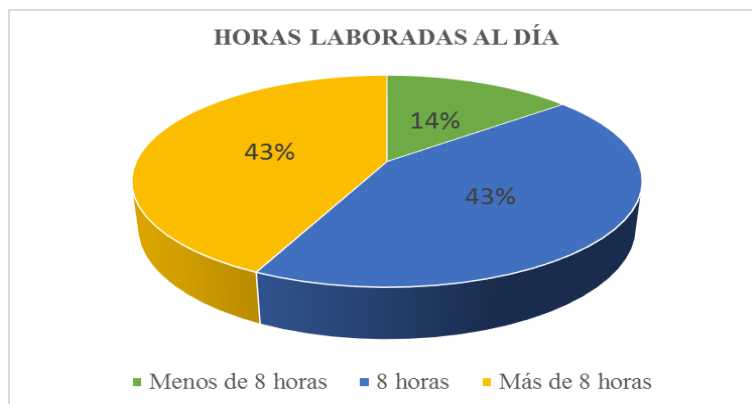
De acuerdo a la gráfica anterior con un 48% los agentes de tránsito tienen de 1 a 3 personas a cargo, seguido de un 45% que tienen de 3 o más personas a cargo. Solo el 7% de la población no tiene ninguna.



Grafica 9. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al tiempo laborando en la Entidad.

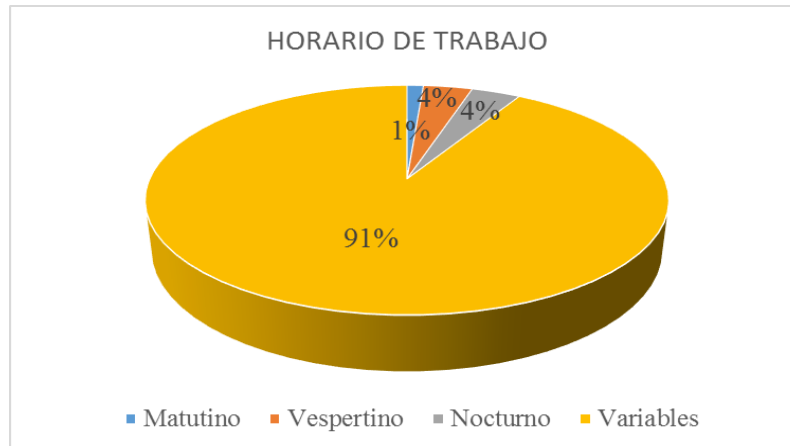
El estudio estadístico arrojó que la mayoría de los encuestados con un 64% llevan de 3 a 5 años trabajando en el DATT, el 35% de los encuestados llevan más de un lustro(5 años) trabajando en esta entidad y solo el 1% son trabajadores con menos de dos años de trabajo.

Ver gráfica 9.



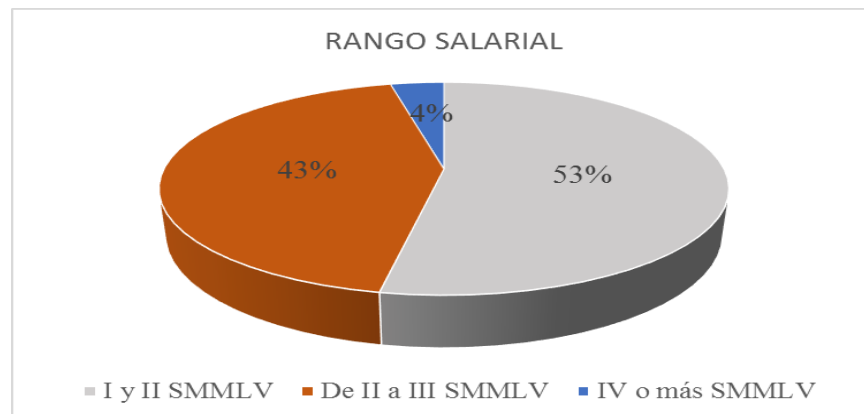
Grafica 10. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a las horas laboradas al día.

De acuerdo a la gráfica anterior se puede evidenciar que existe el mismo porcentaje 43% de encuestados que trabajan en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte entre 8 y más de 8 horas diarias y a su vez representan la mayoría de los encuestados (86%). Solo el 14% trabajan menos de 8 horas.



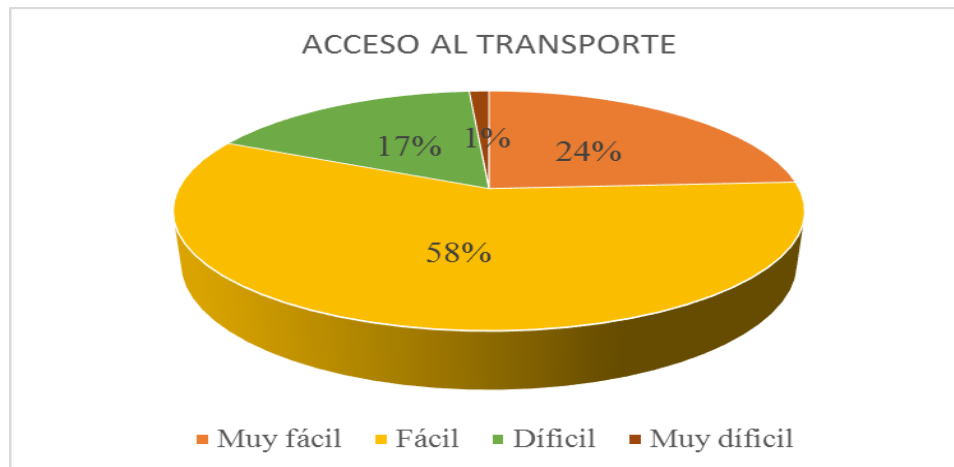
Grafica 11. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo a su horario laboral.

En la gráfica 11 se evidencia que la mayoría de la población con un 91% no tienen un horario establecido es decir diariamente le están rotando los horarios.



Grafica 12. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al rango salarial.

De acuerdo a la gráfica 12 el 53% de la población encuestada tienen entre uno y dos salarios mínimos, el 43% de dos a tres SMMLV y el 4% cuatro o más salarios mínimos.

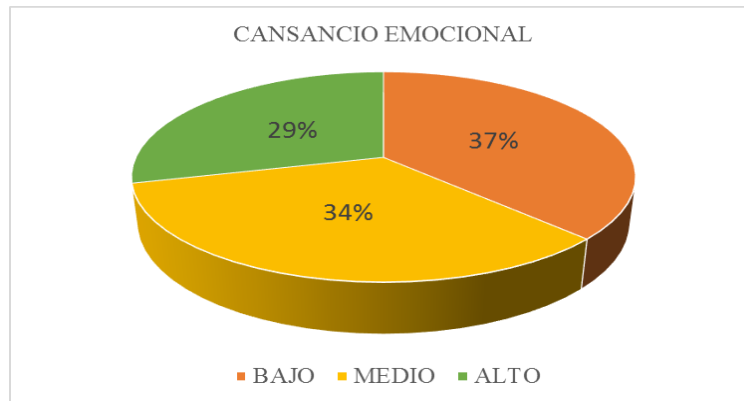


Grafica 13. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo al acceso de transporte.

De acuerdo a la gráfica anterior la mayoría con un 82% de los agentes de tránsito se pueden transportar a sus sitios de trabajo sin ningún inconveniente. Solo al 18% de los encuestados se les es difícil llegar a su lugar de labor.

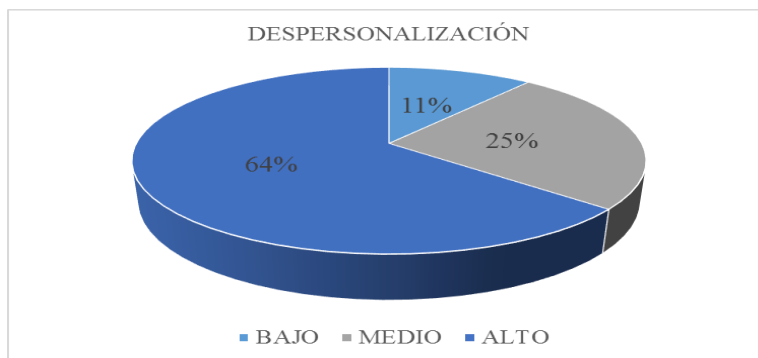
Resultados de Los Niveles de Síndrome de Burnout

Para calcular los niveles del Síndrome de Burnout en los agentes de tránsito se aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory que evalúa el nivel de cansancio emocional, despersonalización y realización personal.



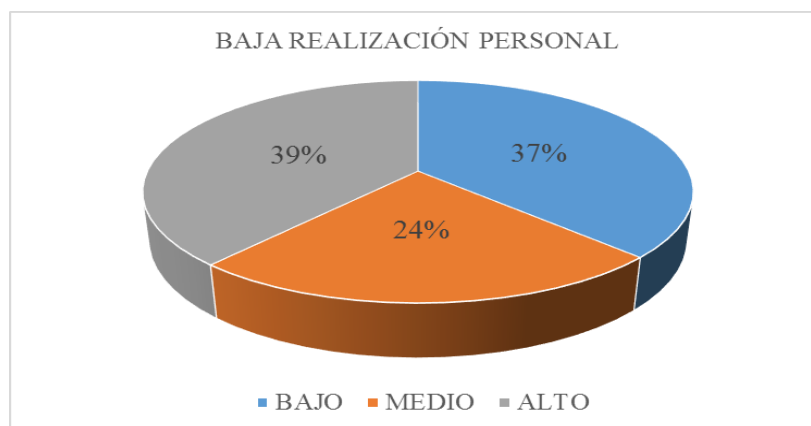
Grafica 14. Distribución porcentual del nivel de cansancio emocional de los encuestados.

En la gráfica 14 se evidencia que el 29% de la población encuestada presenta un nivel de cansancio emocional alto lo que quiere decir que existe un sobreesfuerzo psíquico y físico que se produce como consecuencia de la interacción entre ellos y las personas que les rodean. El 34% de los agentes que participaron presentan un nivel medio de cansancio emocional y el 37% un nivel bajo.



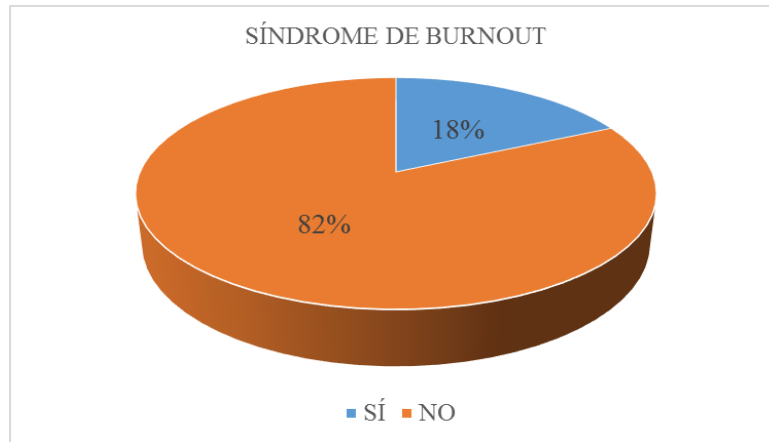
Gráfica 15. Distribución porcentual del nivel de despersonalización de los encuestados.

En la gráfica 15 se evidencia que el 64% de la población que participó en la investigación presentan un alto nivel de despersonalización lo que quiere decir que a menudo manifiestan conductas agresivas con los clientes. El 25% presenta un nivel medio y solo el 11% de los agentes presentan un nivel bajo de despersonalización.



Gráfica 16. Distribución porcentual del nivel de realización personal de los encuestados.

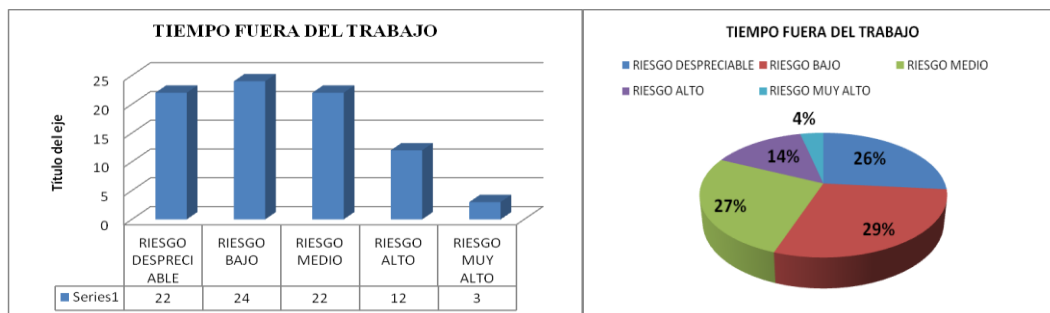
En la gráfica anterior se observa que la mayor parte de los agentes adscritos al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte que participaron en la investigación tienen un nivel alto de realización personal lo que indica que confían en ellos mismos y son competentes a la hora de realizar su labor. El 24% de la población tienen un nivel medio y el 37% un nivel bajo.



Gráfica 17. Distribución porcentual del síndrome de burnout de los encuestados.
En la gráfica 17 se evidencia que la mayoría de la población encuestada representada

con un 82% no padecen el Síndrome de Burnout porque no cumplen con los criterios mínimos para ser diagnosticados con tal síntoma sin embargo tienen predisposición a padecerla porque se notan niveles altos por cada dimensión, solo el 18% presentan el síndrome.

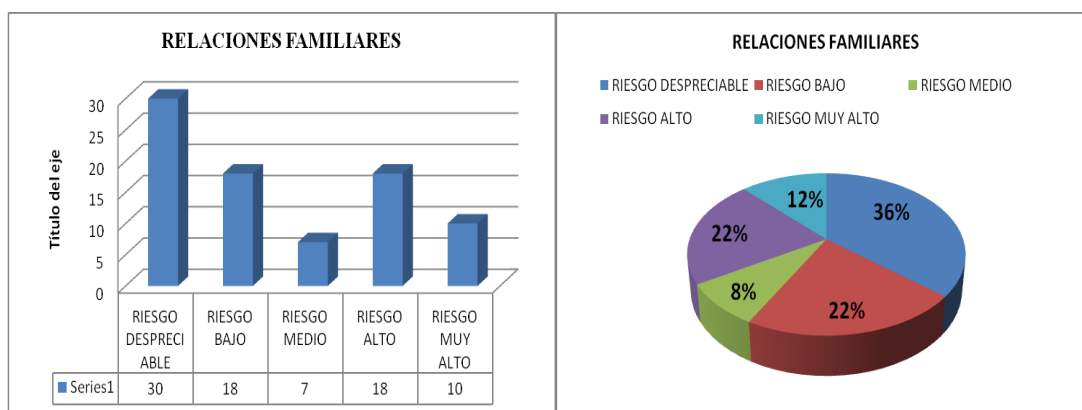
Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales



Gráfica 18. Distribución absoluta y porcentual del tiempo fuera del trabajo de los encuestados.

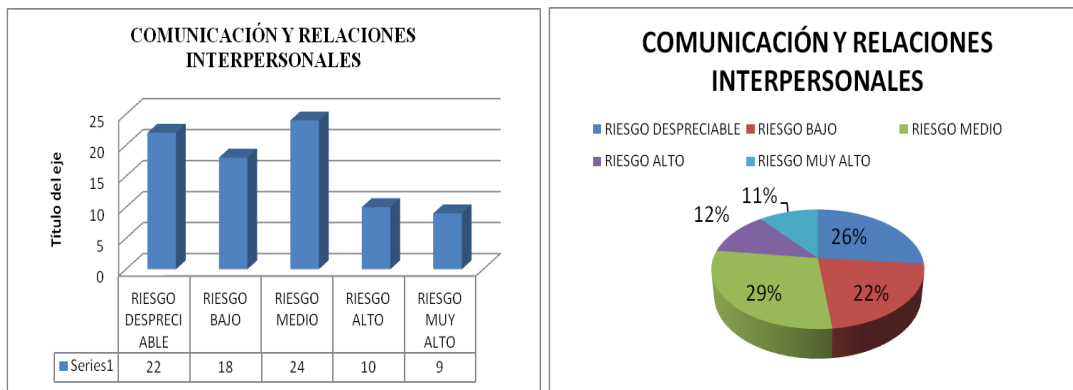
En la gráfica 18 se observa que el 55% de los encuestados no presentan riesgo extralaboral en la dimensión tiempo fuera del trabajo debido a que el 27% (22 personas) tienen riesgo despreciable y un 29% (24 personas) tienen riesgo bajo. El resto de la población (45%) presentan riesgo extralaboral en dicha dimensión encontrándose en esta n

un 27,14,4 % en los niveles medios, altos y muy altos respectivamente. Por lo tanto se puede notar que en esta dimensión los encuestados aproximadamente la mitad dedica tiempo a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, actividades de recreación y ocio y la otra mitad no, es decir, la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada e insuficiente.



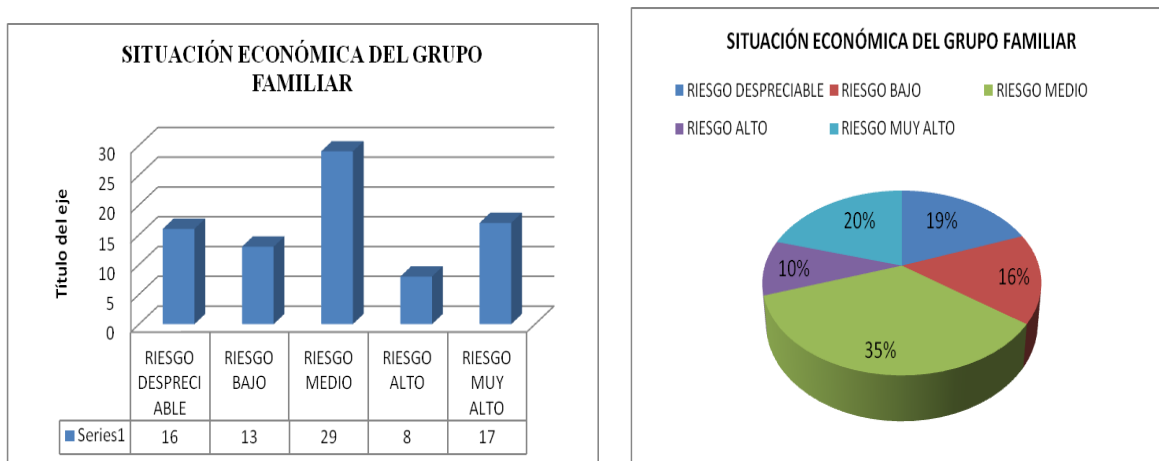
Grafica 19. Distribución porcentual y absoluta de las relaciones familiares de los encuestados.

En la gráfica 19 se observa que el 58% de los encuestados no presentan riesgo extralaboral en la dimensión relaciones familiares debido a que el 36% (30 personas) tienen riesgo despreciable y un 22% (18 personas) tienen riesgo bajo. El resto de la población (43%) presenta riesgo extralaboral en dicha dimensión encontrándose en esta un 8, 22,12% en los niveles medios, altos y muy altos respectivamente. La mayor parte de los agentes que participaron afirman que las interacciones con su núcleo familiar son buenas



Gráfica 20. Distribución absoluta y porcentual de comunicación y relaciones interpersonales de los encuestados.

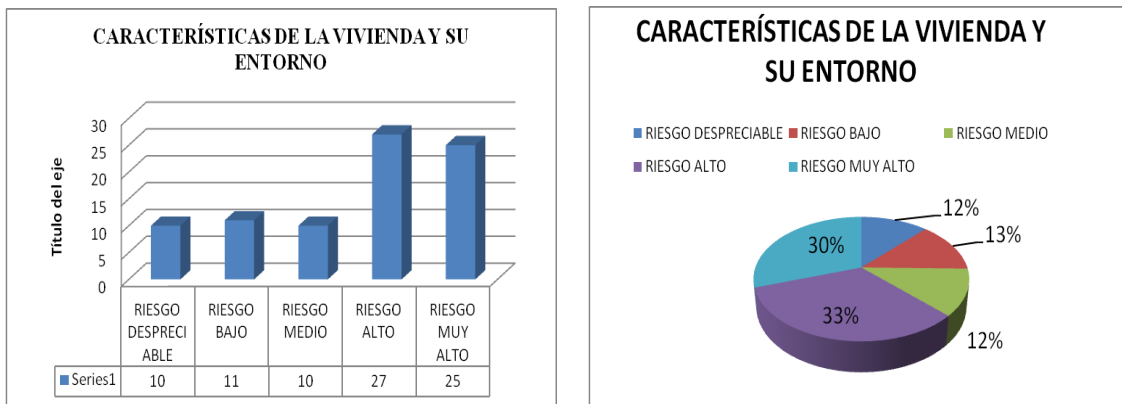
En la gráfica 20 se evidencia que el 12 y el 11% presentan niveles alto y muy alto de riesgo en la dimensión comunicación y relaciones interpersonales lo que quiere decir que las cualidades que caracterizan la comunicación e interacción del individuo con sus familiares y amigos no es adecuada y el 29 y 22% presentan niveles despreciables y bajos en esta dimensión, es decir que la comunicación es escasa o deficiente; y el 29% de la población se encuentra en un nivel medio, es decir comparten una comunicación e interacción con los demás pero esto podría verse afectado más adelante.



Gráfica 21. Distribución absoluta y porcentual de la situación económica del grupo de los encuestados.

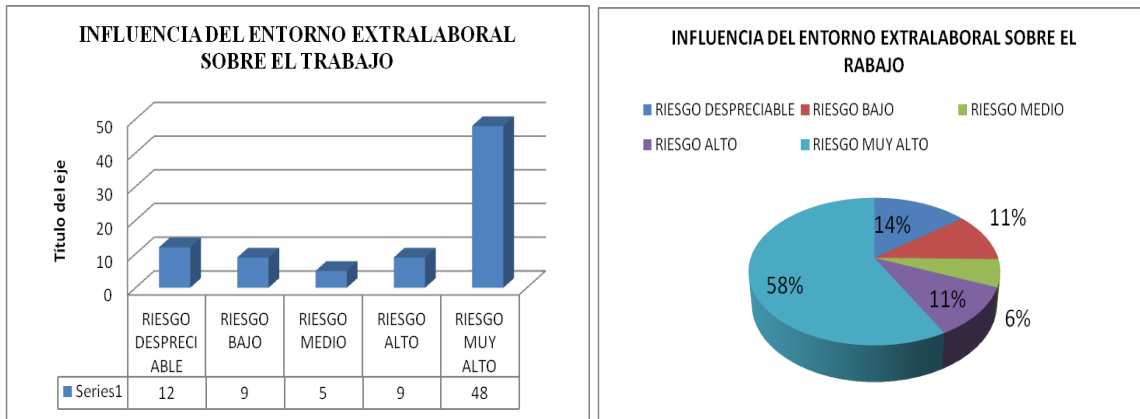
En la grafica 21 se muestra, que la mayoría de la población con un 65% están en riesgo en la dimensión “situación económica del grupo familiar” debido a que el 35,10,20%

estenen los niveles medio, alto y muy alto respectivamente. Esto quiere decir que el ingreso de los agentes de tránsito probablemente son insuficientes para las necesidades de la familia y a su vez tengan deudas familiares difíciles de solucionar. El resto de la población 35% (19% - despreciable y 16% bajo) no están en dicho riesgo y por ende no sufren de los problemas mencionados.



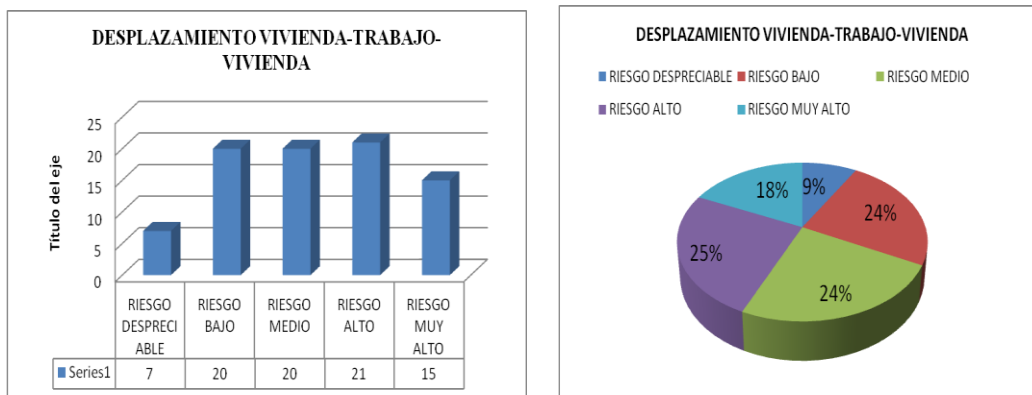
Grafica 22. *Distribución absoluta y porcentual de las características de la vivienda y su entorno de los encuestados.*

En la gráfica 22 se evidencia que la mayoría representada con un 75% (30% muy alto, 33% alto y 12% medio) tienen riesgo en la dimensión de características de la vivienda y su entorno lo que quiere decir que probablemente las condiciones de la vivienda son precarias, desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo. La población restante viven en viviendas con las condiciones óptimas para el descanso.



Gráfica 23. Distribución absoluta y porcentual del entorno extralaboral sobre el trabajo de los encuestados.

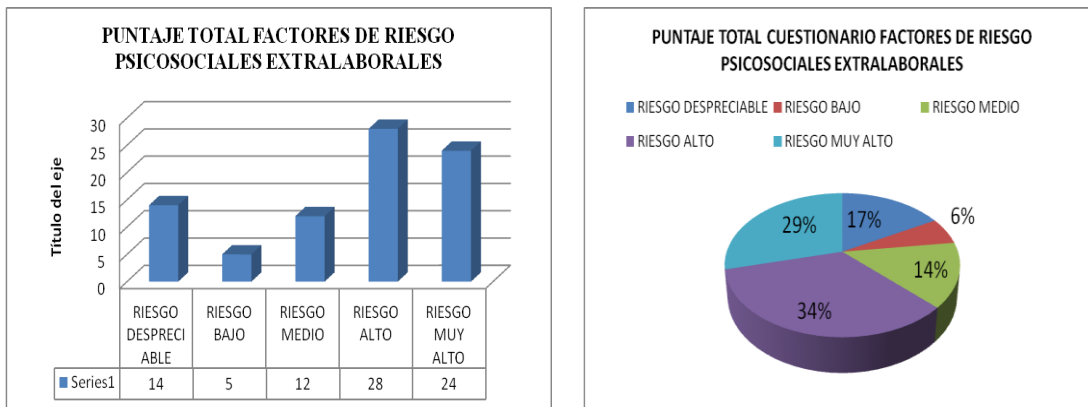
El entorno extralaboral sobre el trabajo afecta de forma negativa en los agentes de tránsito debido a que de acuerdo a la grafica 23 más de la mitad de la población se encuentra en riesgo muy alto con un 58% y un 11% en riesgo alto lo que quiere decir que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. El resto con un 6, 11 y 14% se encuentran en los niveles medios, bajos y despreciables lo que quiere decir que la influencia extralaboral no es fuente de riesgo psicosocial.



Gráfica 24. Distribución porcentual del desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda de los encuestados.

En la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda no se presenta un nivel más marcado que el otro porque de acuerdo a la grafica 24 se nota que hay una distribución casi

equitativa en los niveles muy alto (18%), alto (25%), medio (24%) y bajo (24%) es decir que la población de agentes se encuentra en diferentes condiciones para una parte el transporte le es más fácil y para otros las condiciones en que se realiza el traslado es difícil e incomodo.



Gráfica 25. Distribución absoluta y porcentual del puntaje total de riesgo extralaboral de los encuestados.

En general la población encuestada la mayoría con un 63% sufre de riesgo psicosocial extralaboral de acuerdo a la grafica 25 la cual dice que el 29% está en riesgo muy alto y el 34% en riesgo alto, el 23% no están en riesgo psicosocial extralaboral y por ultimo un 14% se encuentra en un nivel medio.

Relación Entre el Síndrome de Burnout y Factores de Riesgo Psicosociales Extralaborales

Para la correlación de estas dos variables se utilizó el programa estadístico SPSS el cual realizó tablas de contingencias entre cada una de las dimensiones que conforman cada variable y para saber si realmente existía relación entre ellas se utilizó el método estadístico Chi cuadrado.

Nivel Agotamiento Emocional/Tiempo Fuera del Trabajo

Tabla cruzada

		NIVELTIEMPO					Total
		Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	
Nivel AE	Bajo	7	8	10	5	1	31
	Medio	8	8	8	3	1	28
	Alto	7	8	4	4	1	24
Total		22	24	22	12	3	83

Tabla 1. Nivel de agotamiento emocional con relación al tiempo fuera del trabajo.

En la tabla 1 se evidencia que de las 12 personas que tienen riesgo alto en el tiempo fuera del trabajo 4 sufren de agotamiento emocional alto, es decir no solo estas personas no tienen el tiempo para satisfacer sus necesidades de descanso y recreación sino que además su carga laboral les genera sobre esfuerzo físico y psíquico causados por las constantes interacciones con la gente y el tráfico. Por otro lado de las 22 y 24 personas (riesgo bajo y despreciable) que gozan de tiempo libre para descansar y recrearse 8 y 7 personas de estas respectivamente sufren de un nivel de agotamiento emocional alto. Esto probablemente nos quiera decir que aunque tengan el tiempo para realizar sus hobbies no puedan disfrutar de estos debido a los sobreesfuerzos generados por su carga laboral el cual los deja sin energía física y mental.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,310 ^a	8	,970
Razón de verosimilitud	2,442	8	,964
Asociación lineal por lineal	,387	1	,534
N de casos válidos	83		

- a. 6 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,87.

Tabla 2. Resultados de la Prueba Chi Cuadrado de la relación entre nivel de agotamiento emocional y tiempo fuera del trabajo.

De la anterior grafica se concluye que las dos variables son independientes, es decir no existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Nivel Agotamiento Emocional/Relaciones Familiares

Tabla cruzada

		NIVELRELACIONES					Total
		Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	
Nivel AE	Bajo	10	7	2	7	5	31
	Medio	11	5	1	10	1	28
	Alto	9	6	4	1	4	24
Total		30	18	7	18	10	83

Tabla 3. Nivel agotamiento emocional en relación con relaciones familiares.

De acuerdo a la tabla 3 de las 18 y 10 personas que están en riesgo alto y muy alto en la dimensión de relaciones familiares respectivamente 1 y 4 tienen un nivel de agotamiento alto, esto quiere decir que este grupo en particular probablemente recibe doble carga negativa a su integridad como individuo debido a que no solo están agotadas por el

sobreesfuerzo psíquico y físico del trabajo sino que además en sus hogares tienen relaciones conflictivas y poco apoyo de parte de sus familiares. Las personas que están en esos mismos niveles de riesgo extralaborales pero que su nivel de agotamiento es medio quizás están siendo afectadas por lo anteriormente mencionado también. Por otro lado se tiene que de las 30 y 18 personas que no están en riesgo (despreciable-bajo) en la dimensión relaciones familiares 9 y 6 tienen AE alto y 11 y 5 tienen AE bajo, en este caso ese sobreesfuerzo causado por la carga laboral quizás es minimizado por la buena relación y el apoyo incondicional de sus familiares.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,871 ^a	8	,157
Razón de verosimilitud	13,533	8	,095
Asociación lineal por lineal	,598	1	,439
N de casos válidos	83		

a. 6 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 2,02.

Tabla 4. Resultados de la prueba Chi Cuadrado de la relación entre nivel agotamiento emocional y relaciones familiares.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son independientes, es decir no existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Nivel de Despersonalización/Nivel de Comunicación y Relaciones interpersonales.

Tabla cruzada

		NIVELCOMUNICACIÓN					Total
		RIESGO DESPRECIABLE	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO	
Nivel D	BAJO	2	4	2	1	0	9
	MEDI O	6	4	6	2	3	21
	ALTO	14	10	16	7	6	53
Total		22	18	24	10	9	83

Tabla 5. Nivel de despersonalización en relación con nivel de comunicación y relaciones interpersonales

De acuerdo a la tabla 5 de las 10 y 9 personas que no tienen una buena comunicación y relaciones interpersonales 7 y 6 tienen un nivel de despersonalización alto, esta relación entre estas dos variables en cierta forma es evidente debido a que el causante de la escases y deficiencia en la comunicación interpersonal, las relaciones conflictivas con sus amigos y el apoyo social de estos es la despersonalización de estos agentes al manifestar actitudes negativas e irritabilidad. Por otra parte de las 22 y 18 personas que tienen una buena comunicación y relación interpersonal 14 y 10 personas de estas presentan una despersonalización, quizás en este caso los amigos o el entorno social en el que se mueven estos agentes han aprendido a sobrellevar o a ser permisibles a las manifestaciones negativas y comportamientos irritables de los agentes y no dejan afectar su amistad por los posibles malas actitudes generadas por el sujeto.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,071 ^a	8	,851
Razón de verosimilitud	4,553	8	,804
Asociación lineal por lineal	,557	1	,455
N de casos válidos	83		

a. 8 casillas (53,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,98.

Tabla 6. Resultados de la prueba Chi Cuadrado de la relación entre nivel de despersonalización con nivel de comunicación y relaciones interpersonales

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son independientes, es decir no existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Nivel Despersonalización/Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajo

Tabla cruzada

		NIVEL INFLUENCIA					Total
		RIESGO DESPRECIA BLE	RIESG O BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO	
Nivel D	BAJO	1	1	2	2	3	9
	MEDI O	2	1	2	2	14	21
	ALTO	9	7	1	5	31	53
Total		12	9	5	9	48	83

Tabla 7. Nivel despersonalización en relación con influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

En la tabla anterior de las 9 y 48 (alto, muy alto) personas que su vida externa influye en su trabajo 5 y 31 personas de estas su nivel de despersonalización es alto, en este caso se puede decir que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan el rendimiento y las relaciones con los usuarios y esto los agentes lo demuestran tomando

actitudes irritables y manifestaciones negativas contra sus colegas y usuarios. Cabe mencionar que los que se encuentran en despersonalización media manifiestan las actitudes mencionadas pero de forma menos frecuente e intensa.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,927 ^a	8	,270
Razón de verosimilitud	8,932	8	,348
Asociación lineal por lineal	,015	1	,903
N de casos válidos	83		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,54.

Tabla 8. Resultados de la prueba Chi cuadrado de nivel de la relación de nivel de despersonalización con influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son independientes, es decir no existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Nivel Baja Realización Personal/Nivel Situación Económica del grupo Familiar

Tabla cruzada

		NIVEL SITUACIÓN					Total
		Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	
Nivel BRP	BAJO	7	4	10	4	6	31
	MEDIO	3	5	8	1	3	20
	ALTO	6	4	11	3	8	32
Total		16	13	29	8	17	83

Tabla 9. Nivel baja realización personal en relación con situación económica del grupo familiar

En la tabla anterior de las 8 y 17 (nivel alto y muy alto) personas que están en riesgo en la dimensión situación económica, 3 y 8 de estas tienen nivel alto en la dimensión baja realización personal, esto quiere decir que esas personas han perdido la confianza en ellos y tienen sentimientos de incompetencia y fracaso en su trabajo y esto influye más por la incapacidad que tienen para solventar los gastos de su familia. Por el otro lado de las 16 y 13 personas que no tienen una situación económica escasa 6 y 4 de estas tienen baja realización personal. En este caso su baja realización personal no están influenciadas por la económica familiar porque pueden solventar todos sus gastos sino solo por la incompetencia y el fracaso que sienten en el desarrollo de sus actividades laborales.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,475 ^a	8	,901
Razón de verosimilitud	3,402	8	,907
Asociación lineal por lineal	,216	1	,642
N de casos válidos	83		

a. 7 casillas (46,7%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 1,93.

Tabla 10. Resultados prueba Chi cuadrado nivel baja realización personal en relación con situación económica del grupo familiar.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son independientes, es decir no existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Tabla Cruzada

NIVELCARACTERÍSTICAS

		Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	Total
Nivel BRP	BAJO	7	4	2	10	8	31
	MEDI O	1	2	3	6	8	20
	ALTO	2	5	5	11	9	32
Total		10	11	10	27	25	83

Tabla 11. Nivel baja realización personal en relación con características de la vivienda y su entorno.

En la tabla anterior se evidencia que de las 27 y 25 (nivel de riesgo alto y muy alto) personas que las características de su vivienda y entorno no son adecuadas 11 y 9 de ellas tienen un nivel alto de baja realización personal, es decir, sienten incompetencia en el trabajo profesional que realizan, este sentimiento quizás aumente por las condiciones precarias en las que viven y se desenvuelven e incluso pueden llegar a culpar su labor por la situación en que se encuentran porque el trabajo no le proporciona lo suficiente para mejorar su calidad de vida y eso influye drásticamente en su realización personal.

Prueba Chi Cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,116 ^a	8	,524
Razón de verosimilitud	7,038	8	,533
Asociación lineal por lineal	1,118	1	,290
N de casos válidos	83		

a) 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 2,41.

Tabla 12. Resultados de la prueba Chi cuadrado realización personal en relación con características de la vivienda y su entorno.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son independientes, es decir no existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Tabla Cruzada

NIVELDEL PUNTAJE TOTAL

		Riesgo Despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo muy alto	Total
Síndrome Burnout	SI	3	2	1	4	5	15
	NO	11	3	11	24	19	68
Total		14	5	12	28	24	83

Tabla 13. Síndrome de Burnout en relación con puntaje total cuestionario factores de riesgo psicosociales extralaborales

En la tabla 13 se observa que los 28 y 24 personas que sufren de riesgo extralaboral alto y muy alto respectivamente 4 y 5 de éstas padecen el síndrome de Burnout, es decir sufren de desgaste profesional lo cual ocasiona un estrés crónico y prolongado el cual podría agravarse por los riesgos extralaborales (dimensiones actuando todas en conjunto/colapso total del ser) a los que están expuestos a diario. Sin embargo, este grupo es la minoría porque la mayoría a pesar de que están expuestos a riesgos extralaborales no padecen el síndrome de Burnout; es decir, el entorno fuera del trabajo no está influyendo en su estabilidad emocional. Por otra parte existe un porcentaje mínimo (11 y 3 personas) que no sufren de Burnout ni tampoco están siendo afectados por los riesgos que se les presentan fuera del trabajo, es decir son personas óptimas para ocupar cargos que ameriten una gran carga psíquica y física.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,894 ^a	4	,576
Razón de verosimilitud	2,741	4	,602
Asociación lineal por lineal	,129	1	,720
N de casos válidos	83		

a. 5 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,90.

Tabla 14. Resultados de la prueba de Chi cuadrado de la relación entre Síndrome de Burnout y puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son independientes, es decir no

existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de

significancia de este dio mayor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Síndrome Burnout/Horas Laboradas al Día

Tabla cruzada

Recuento

		HORAS LABORADAS AL DIA			Total
		MENOS DE 8 HORAS	8 HORAS	MÁS DE 8 HORAS	
Síndrome Burnout	SI	3	5	7	15
	NO	6	49	13	68
Total		11	56	16	83

Tabla 15. Síndrome de Burnout en relación con horas laboradas al día.

En la tabla anterior se evidencia que a mayores horas laboradas hay posibilidades de

que la persona sufra de síndrome de Burnout pues está más expuesto a los usuarios y su

entorno y esto genera desgaste psíquico y físico que con llevan a un padecimiento de estrés

crónico aunque este grupo es la minoría pues la mayoría de los agentes no sufren de este síndrome.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,750 ^a	2	,034
Razón de verosimilitud	5,634	2	,060
Asociación lineal por lineal	2,107	1	,147
N de casos válidos	83		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,99.

Tabla 16. Resultados de la prueba Chi Cuadrado de la relación de Síndrome de Burnout con horas laboradas al día.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son dependientes, es decir existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio menor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Nivel del Puntaje Total de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral/Horas Laboradas al Día

Tabla cruzada

Recuento

Nivel del puntaje total	Riesgo	Horas Laboradas Al Día			Total
		Menos De 8 Horas	8 Horas	Más De 8 Horas	
		Riesgo Despreciable	5	4	
Riesgo Bajo	0	2	3	5	
Riesgo Medio	0	4	8	12	
Riesgo Alto	4	13	21	28	
Riesgo Muy Alto	2	3	19	24	
Total		11	16	56	83

Tabla 17. Nivel del Puntaje Total de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral en relación con Horas Laboradas al Día.

De acuerdo a la tabla anterior se evidencia de manera clara de que aquellas personas que trabajan menos de 8 horas tienen menos posibilidad de padecer riesgos psicosociales extralaborales debido a que relacionarse con las demás personas y el entorno y satisfacer sus necesidades personales y recreacionales. También es notable que personas que trabajan más de 8 horas son más propensas a verse afectados por los riesgos psicosociales extralaborales.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,508 ^a	8	,049
Razón de verosimilitud	16,246	8	,039
Asociación lineal por lineal	,048	1	,827
N de casos válidos	83		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,66.

Tabla 18. Resultados de la prueba Chi Cuadrado del nivel del Puntaje Total de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral en relación con Horas Laboradas al Día.

En la tabla anterior se concluye que las dos variables son dependientes, es decir existe una relación entre ellas porque de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson el nivel de significancia de este dio menor al nivel de significancia estipulado que es de 0,05.

Discusión

Durante el análisis de los resultados se evidencia que 15 agentes de tránsito padecen de síndrome de Burnout de los 83 participantes en la investigación, esta corresponde a un 18% de personal. Esta cifra es mayor a la encontrada en el estudio realizado por Gaspar en el 2015 en México a unos bomberos voluntarios portugueses aplicándoseles el Inventario de Maslach Burnout Inventory; en ese estudio el porcentaje fue de 4.68% lo que corresponde a 37 personas de 791 bomberos. En términos generales ambos porcentajes son pequeños lo que quiere decir que a pesar de las cargas laborales a las que están expuestas, Las inclemencias climáticas, los horarios variables, el contacto con los usuarios y el tráfico, las demandas afectivas y ambientales estos trabajadores no conllevan a desarrollar el síndrome de Burnout. Existe la posibilidad de que las personas al empezar la labor de agente de tránsito al no tener la experiencia puede llegar a sufrir de Burnout al poco tiempo pero a medida que transcurren el periodo de trabajo se adaptan al entorno estresante en el que se desenvuelven y logran superar dicho síndrome y manejar un estrés adecuado.

De acuerdo a al modelo teórico de Maslach y Jackson existen tres dimensiones para evaluar el síndrome de Burnout las cuales son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Las dos primeras dimensiones son afectadas negativamente por las *horas laboradas* al día debido a que de acuerdo al estudio el 83% de los agentes de tránsito trabajan entre 8 y más de horas diarias, por los *horarios variables* que arrojó un 91%; ambos porcentajes son muy altos lo que quizás indique que por esto los agentes de tránsito tengan niveles altos de agotamiento emocional. Esto se relaciona con el modelo de Maslach y Jackson (1981)

Por otra parte la baja realización personal probablemente se deba a la poca remuneración (entre I y II SMMLV- 53%) que reciben los agentes que no están acordes a la cantidad de trabajo que deben ejecutar, a las exigencias emocionales que tienen que afrontar a diario, a las obligaciones implícitas en el desempeño de su cargo y a las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación; también esta dimensión podría verse afectada por el nivel de escolaridad que para la presente investigación arrojó que el 45% es bachiller y el 49% cuenta con una carrera técnica ya que al no cumplir con un proyecto de vida profesional sientan frustración y por ende baja realización personal. A nivel general otros factores sociodemográficos que influyen en que la persona desarrolle el síndrome de Burnout son *la edad*, en el presente estudio se observó que las personas con mayor síndrome de Burnout eran mayores a 44 años lo cual va acorde con la investigación de Beltrán y Moreno (2010) quienes obtuvieron en su estudio que los agentes de tránsito en Mexico mayores de 43 tenían más tendencia a padecer Burnout y *personas a cargo* que para este estudio arrojó que un 48% de los encuestados tiene de 1 a 3 personas a cargo y un 45% de 3 a más personas a cargo esto influye debido a que las personas tienen más responsabilidad con su familia y esto podría llegar a generar un estrés crónico.

Para que una persona padezca síndrome de Burnout Maslach y Jackson (1986) afirman que deben obtener puntuaciones altas en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y puntuaciones bajas en la escala de realización personal. En la presente investigación de 91 participantes 12 presentan el síndrome cumpliendo con los criterios anteriormente mencionados de las cuales se evidencia en las tablas.

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial extralaborales de los 83 agentes el 63% puntuó alto en el puntaje total del cuestionario de riesgo psicosocial extralaboral. Sin

embargo, al comparar los resultados del presente estudio con los resultados obtenidos en el trabajo de García, Pérez y Luceño (2015) en Madrid realizado a un grupo de 462 policías se observó que el resultado de la presente investigación fue menor que la de García, Pérez y Luceño ya que esta arrojó que todos estaban en alerta de sufrir riesgo psicosociales laborales. Este riesgo se ve influenciado negativamente en los horarios de trabajo matutino y vespertino ya que es en estas horas donde hay mayor tráfico y dificultades con los usuarios a diferencia de las horas nocturnas que se evidencia mayor tranquilidad vial.

Una de las dimensiones que hacen parte de los riesgos psicosociales extralaborales más marcadas es la de influencia del entorno extralaboral en el trabajo la cual arrojó que más de la mitad de la población con un 64% padecen de riesgo en esta dimensión con un 53% en un nivel muy alto y un 11% en un nivel alto lo que quiere decir que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Maslach y Jackson, consideran el Burnout como respuesta principalmente emocional y sitúa los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes Guzmán (2013) sin embargo, en la presente investigación no se evidenció relación entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo porque el nivel de significancia que arrojó el chi cuadrado fue mayor al número de significancia establecido.

Según Vega (2012) dentro de las consecuencias laborales del síndrome de burnout se encuentran la indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización, desencanto profesional, crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional, disminución en la productividad, despersonalización, ausentismo,

incapacidades frecuentes, superficialidad en el contacto con los demás, deterioro de las relaciones, accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, aumento de los conflictos interpersonales, problemas familiares, tensiones en el ámbito familiar emocionales y conductuales. Para la presente investigación 15 sujetos presentaron este síndrome por lo que se requiere una intervención para que no se siga extendiendo esta problemática como técnicas de relajación, de control de respiración, técnicas cognitivas, técnicas de desactivación fisiológica, técnicas de inoculación al estrés; entre otras.

Conclusión

Al iniciar la presente investigación se encontraron pocas investigaciones que relacionen el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales en Colombia. Es por esto que este estudio buscó aportar información necesaria que permitiera identificar los factores de riesgo psicosociales extralaborales que tienen mayor prevalencia en la actividad laboral de agente de tránsito y si existía relación con el síndrome de Burnout lo que a su vez se espera que conlleve a crear planes y lineamientos que controlen, mitiguen o eliminen los riesgos a los que están expuestos las personas que se dedican a la seguridad vial.

Los resultados evidencian que de 83 agentes de tránsito que participaron en esta investigación 15 padecen el síndrome de Burnout y aunque los 68 restantes no sufren de este síndrome tienen predisposición porque en las dimensiones que componen el Burnout se puntuó alto solo que no cumplían con los criterios completos para ser diagnosticados.

En contraste, los factores de riesgo psicosociales la población afectada es mucho mayor. Existe un 29% que está en riesgo muy alto y un 34% en riesgo alto con un 14% que está en riesgo medio lo que quiere decir que estas personas están predispuestas a estar en riesgo psicosocial extralaboral.

Es notable que aunque la mayoría de la población padezca de riesgo psicosociales extralaborales no necesariamente sufren de síndrome de Burnout lo que permite concluir que a pesar de las demandas emocionales, psíquicas y físicas y el entorno laboral recargado en el que se devuelven los agentes de tránsito no sufren de un estrés importante.

También se puede concluir que cada información socio demográfica estudiada afecta de forma positiva o negativa el desarrollo de las variables estudiadas en la presente investigación. Es decir, el síndrome de Burnout puede verse afectado por la edad, el tiempo laborado, los horarios variables, personas a cargo entre otras; y los factores psicosociales extralaborales pueden verse afectados por el rango salarial, el tiempo laborado, entre otras.

Como se mencionó anteriormente el objetivo de la presente investigación era encontrar si existía dependencia entre el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales extralaborales para esto se realizó un análisis de correlación llamado Chi cuadrado de Pearson a través de un software estadístico llamado SPSS. Esas correlaciones se hicieron por cada una de las dimensiones de cada variable y por el resultado total de cada una de estas; a través del método del Chi cuadrado se concluyó de que no existía dependencia entre cada dimensión ni entre cada variable porque los niveles de significancia dieron mayores al estipulado para este estudio que fue de 0.05. Es decir que aunque hubo parte de la población que coincidieron en padecer el síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosociales no se puede asumir que son dependientes una de la otra. Sin embargo esto no es un resultado no relevante porque estas pequeñas poblaciones que puntuaron alto en las dos variables pueden repetirse en otra población con rasgos similares a las estudiadas por tal motivos estos casos particulares debieran ser estudiados mucho más a fondo con el objetivo de encontrar planes que mitiguen esta problemática.

Recomendaciones

Con el objetivo de ampliar la presente investigación se recomienda aplicar el Cuestionario de factores psicosociales intralaborales FORMA A y FORMA B y complementar síndrome de Burnout con el Cuestionario de la evaluación del estrés proporcionado por la Batería de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social, prueba de personalidad y finalmente realizar grupos focales con la finalidad de estudiar las opiniones o actitudes de la población estudiada.

Referencias

- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Aranda-Beltrán, C., Pando-Moreno, M., Salazar, J. G., Torres-López, T. M., & Aldrete-Rodríguez, M. G. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 10(1).
- Apiquian, A. (2007). El Síndrome de Burnout en las empresas. Yucatan, México.
- Barrero, E. J., Moreno, S. C., Arias, R. E. J., & Gil, J. A. P. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá DC. *Revista Salud UIS*, 47(1).
- Beltrán, C. A., Baltazar, R. G., Moreno, M. P., & Santacruz, G. H. 2013 Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México).

- Beltrán, C. A., & Moreno, M. P. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39(3), 510-522.
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT)
<http://www.transitocartagena.gov.co/>
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional M^a Elena Fernández Martínez 2009 pag 67-86.
- Fink, H., & Boehm, F. (2011). Corrupción en la policía de tránsito: Una primera aproximación a través de entrevistas con taxistas colombianos. *Relaciones (Zamora)*, 32(126), 67-85.
- Garcés de Los Fayos, López, Soler y García Montalvo (1997). L. EL SÍNDROME DE BURNOUT: UNA APROXIMACIÓN HACIA SU CONCEPTUALIZACIÓN, ANTECEDENTES, MODELOS EXPLICATIVOS Y DE MEDICIÓN.
- Gaspar, P. J. B. (2015). Estudio del Síndrome de Burnout en los bomberos voluntarios portugueses.
- Guzmán Figueroa, G. (2013). Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca
- Lahera Martin Matilde , J. Juan Jose Gongora. (2002). *Factores Psicosociales*

Ley 100 de 1993, Republica de Colombia

Ley N° 063 del régimen de pensión de vejez por exposición de Alto Riesgo y otras disposiciones, Bogotá D.C. Colombia 2 de marzo del 2009

Ley N° 1090, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otra disposición. República de Colombia. 6 de septiembre del 2006.

Ley N° 1310 mediante la cual se unifican normas sobre agentes de tránsito y transporte y grupos de control vial de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. República de Colombia. Bogota D.C. 26 de junio de 2009.

Ley N° 679 del Código Nacional Terrestre de Transito. República de Colombia, Bogotá D.C, Colombia. 6 de agosto del 2002.

Melgosa, J. (1995). Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz.

Ministerio social de salud M. d. (2010). *Bateria de Instrumentos Para la Evaluacion de Factores de Riesgo Psicosocial* . Bogota.

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Molina Hernández, L. P., Gallego Quintero, Y. C., & Henao Bernal, N. (2016). Factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en las empresas Coomeva Cooperativa y Bancoomeva del Grupo Coomeva de la Regional Eje Cafetero.

Montalvo, R. B. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales.

- Monte, P. R. G., & Silla, J. M. P. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Síntesis.
- PARIS, L., SANCHEZ, F. C., & Lagos, S. R. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Doctoral dissertation, Tesis de licenciatura inédita). Universidad Abierta Interamericana, Argentina).
- Pereira, M. L. N., & Madriz, F. E. S. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190.
- Pérez Luévano, A. M. (2008). Prevalencia de burnout en trabajadores administrativos de nivel directivo que laboran en la ciudad capital del Gobierno del Estado de Aguascalientes.
- Rojas-Solís³⁵, J. L., & Morán-González³⁷, T. (2010) Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio. COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL
- Romero Wiener, A. V. (2015). Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima.
- Salas, S. C., & Meza, M. M. H. G.(2013) Licenciado en Administración. Estrés laboral causas y efectos
- Sandín, B. (1999). Estrés psicosocial. Madrid: Klinik.
- Sistema Integrado de Transporte Masivo Transcaribe S.A <http://www.transcaribe.gov.co/web/>
- Taboada, M. L. (1998). Eventos traumáticos y reacciones de estrés: identificación y manejo en una situación de desastre natural. *Psiquiatría.com. Revista Electrónica*. Vol. 2 (4). Revisado el 31 marzo 2000.

Vásquez Quintero, C. (2014). *Estrés laboral y factores asociados al síndrome de burnout en el personal que trabaja en el hospital regional de Sogamoso, en el año 2013* (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).

Villamiza, Paola. Andrea. (2012). *Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.*