

**Desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San
Juan de Pasto en el 2022**

Leny Dayana Loza Mejía
Jenny Ximena Ojeda Rosero
Ángela Camila Ruano Recalde

Universidad Cesmag
Faculta de Ciencias Sociales y Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto
2023

**Desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San
Juan de Pasto en el 2022**

**Leny Dayana Loza Mejía
Jenny Ximena Ojeda Roseo
Ángela Camila Ruano Recalde**

Informe final presentado como requisito para optar al título de Psicóloga

**Asesora
Lina Julieth Aroca Pérez**

**Jurados
María Cristina Burbano Ocaña
Yenny Lorena Jaramillo Zambrano**

**Universidad Cesmag
Faculta de Ciencias Sociales y Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto
2023**

NOTA DE ACEPTACIÓN



Firma Presidente del Jurado



Firma del Jurado



Firma del Jurado

San Juan de Pasto, marzo 2023

NOTA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD INTELECTUAL

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes han creído en mi esfuerzo; ellos son para mi ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar cada uno de mis procesos para llegar a convertirme en el profesional anhelado, dedico parte de mi triunfo al ser que hoy desde el cielo fue para mí el motor que me llevo a luchar por lo que quiero. Agradezco a mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos, a mis hermanos por sus palabras y compañía y a mi abuelo por ser ese bastón que en los momentos más difíciles siempre me ayudo a mantenerme firme.

Ángela Ruano

Este gran logro se lo debo a Dios por permitirme cumplir uno de mis más anhelados sueños, por darme la sabiduría e inteligencia en todo este proceso de aprendizaje y por la confianza para creer en mí mismo, a mi abuelita por todo el amor que me brindó, quien cuidó de mí desde mi niñez y siempre quiso lo mejor para mí, hoy ya no está conmigo físicamente pero ha sido mi ángel y ha cuidado de mí desde el cielo, me ha dado las fuerzas para seguir adelante y no rendirme por más difícil que sea la situación, este gran logro también está dedicado ella y sé que desde el cielo estará muy feliz de verme cumplir esta meta, agradezco a mis padres quienes son mi motor más grande, es por ellos que luché día a día para salir adelante y lograr lo que siempre hemos soñado juntos, gracias por apoyarme en todo momento, por todo el amor que me brindan, no ha sido nada fácil llegar hasta aquí, pero juntos lo hemos logrado, agradezco a toda mi familia, a mis abuelitos, a mis tíos, a mis primos porque todos me ayudaron a cumplir este gran sueño, estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos, gracias por sus palabras de apoyo, todos ustedes son mi motivación para seguir adelante, a mis amigos por acompañarme en todo este proceso, por sus consejos que me ayudaron en los momentos más difíciles.

Agradezco a mi asesora Lina Aroca y a mis compañeras de trabajo de grado Ángela Ruano y Ximena Ojeda por todo el apoyo, compromiso y dedicación, a mis docentes que acompañaron todo mi proceso de aprendizaje, a mis compañeros gracias por todos los momentos compartidos, los llevaré siempre en mi corazón.

Dayana Loza

Doy gracias a Dios porque él me ayudó a ser siempre persistente con este proyecto a través de la fe para creer en mí, la motivación para afrontar cada dificultad y cumplir una meta más, abriéndome camino al campo de la psicología como profesional. Agradezco a mis padres por creer en mí, por sus consejos e impulsarme a seguir adelante, a mi hija por ser ese motor que me impulsa a no rendirme a través de su amor incondicional, a mis hermanos porque esperan verme cumplir esta meta y convertirme en profesional, a mis familiares quienes están pendientes de mí, e igualmente agradezco a mi asesora Lina Aroca por el compromiso que asumió al guiarnos en este proyecto, así mismo a mis compañeras Dayana Loza y Camila Ruano con quienes asumimos este reto, para ser un gran equipo de trabajo y cumplir con nuestro propósito.

Agradezco a todos ustedes porque de alguna forma me brindaron su apoyo, y fueron testigos de mi formación para alcanzar este logro.

Ximena Ojeda

Contenido

Introducción	20
Objeto o tema de investigación.....	21
Campo de aplicación	21
Línea de investigación.....	21
Planteamiento del problema.....	23
Descripción del problema.....	23
Formulación del problema	24
Justificación	25
Objetivos	27
Objetivo general	27
Objetivos específicos.....	27
Marco de referencia	28
Marco de antecedentes	28
<i>Internacionales</i>	28
<i>Nacionales</i>	30
<i>Regionales</i>	33
Marco contextual.....	33
Marco Teórico- conceptual.....	39
Delimitación conceptual y definiciones de desgaste ocupacional (Burnout):.....	39
<i>Dimensiones del Burnout o desgaste ocupacional</i>	40
<i>Modelo de Leiter y sus componentes</i>	41
<i>Desarrollo histórico del desgaste ocupacional (Burnout)</i>	41
<i>Relación que existe entre el Estrés Laboral y el desgaste ocupacional (Burnout)</i>	42
Marco legal	44
Resolución 1166 del 2018	44
<i>Capítulo II, componentes de los lineamientos</i>	44
Constitución Política de Colombia.....	44
Ley 100 de 1993	44
Resolución 2646 de 2008	44
Resolución 2764 de 2022	45

Metodología	46
Enfoque	46
Método	46
Tipo de estudio	46
Diseño.....	47
Participantes	47
Diseño muestral.....	48
Matriz de operacionalización de variables	48
Técnicas e instrumentos de recolección de información	52
Plan de análisis de datos	54
Cronograma.....	55
Presupuesto.....	56
Elementos Éticos y Bioéticos.....	57
Resultados de investigación.....	58
Descripción general del método de análisis	58
Procesamiento de la información	59
Variables sociodemográficas.....	59
Discusión de resultados.....	127
Conclusiones	137
Recomendaciones	140
Referencias.....	142
Apéndices.....	148

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización.....	49
Tabla 2. Cronograma.....	55
Tabla 3. Presupuesto	56
Tabla 4. Distribución de la población según sexo.....	60
Tabla 5. Distribución de la población según la edad	61
Tabla 6. Distribución de la población según el estado civil.....	62
Tabla 7. Distribución de la población según el tiempo que llevas con tu pareja	63
Tabla 8. Distribución de la población según la escolaridad.....	64
Tabla 9. Distribución de la población según la carrera que estudiaste	66
Tabla 10. Distribución de la población según la variable “tienes hijos”	68
Tabla 11. Distribución de la población según la cantidad de hijos	69
Tabla 12. Distribución de la población según el tipo de puesto que ocupas.....	70
Tabla 13. Distribución de la población según el tipo de trabajo que desempeñas.....	71
Tabla 14. Distribución de la población según el contacto que mantiene con los usuarios	72
Tabla 15. Distribución de la población según cuantos trabajos has tenido.....	73
Tabla 16. Distribución de la población según las actividades realizadas en el día.....	74
Tabla 17. Distribución de la población según el número de horas de trabajo al día.....	75
Tabla 18. Distribución de la población según la antigüedad en el trabajo.....	76
Tabla 19. Distribución de la población según los años de vida que ha trabajado.....	77
Tabla 20. Distribución de la población según el número de empleos que ha tenido en la vida.	78
Tabla 21. Distribución de la población según el número de ascensos que ha tenido en su vida	80
Tabla 22. Distribución de la población según el ingreso mensual aproximado que recibe	81
Tabla 23. Distribución de la población según el tipo de organización que labora.....	82
Tabla 24. Distribución de la población según el tipo de contrato.....	83
Tabla 25. Distribución de la población según si tiene personas a su cargo	84
Tabla 26. Distribución de la población según si tiene personas a su cargo	85
Tabla 27. Distribución de la población según si toma algún medicamento de forma frecuente.	86
Tabla 28. Distribución de la población según si toma algún medicamento, escribe cual.....	87
Tabla 28.1 Distribución de la población según si toma algún medicamento, para que lo toma. .	88

Tabla 29.	Distribución de la población según si toma algún medicamento, cuanto tiempo tiene de tomarlo.	89
Tabla 30.	Distribución de la población según si ha tenido algún accidente.	90
Tabla 30.1	Distribución de la población según qué tipo de accidente.	91
Tabla 31.	Distribución de la población según si ha tenido alguna intervención quirúrgica.	92
Tabla 32.	Distribución de la población según qué tipo de intervención ha tenido.	93
Tabla 33.	Distribución de la población según si fuma o no	95
Tabla 34.	Distribución de la población según la frecuencia de bebidas alcohólicas	96
Tabla 35.	Distribución de la población según la frecuencia de consumo de drogas.....	97
Tabla 36.	Distribución de la población según las horas libres a la semana.	98
Tabla 37.	Distribución de la población según si realiza ejercicio físico.....	99
Tabla 38.	Distribución de la población según las horas de ejercicio a la semana.....	100
Tabla 39.	Distribución de la población según niveles de Agotamiento.....	101
Tabla 40.	Distribución de la población según niveles de Despersonalización	102
Tabla 41.	Distribución de la población según niveles de insatisfacción de logro.....	104
Tabla 42.	Distribución de la población según niveles de sueño.	105
Tabla 43.	Distribución de la población según el factor de Psicosexuales.....	106
Tabla 44.	Distribución de la población según el factor de gastrointestinales.	107
Tabla 45.	Distribución de la población según el factor de Psiconeuróticos.....	108
Tabla 46.	Distribución de la población según el factor de dolor	109
Tabla 47.	Distribución de la población según el nivel de Ansiedad	110
Tabla 48.	Distribución de la población según el nivel de depresión.....	111
Tabla 49.	Distribución de la población según el diagnóstico modelo de Leiter	112
Tabla 50.	Correlación diagnóstica de Leiter y la cantidad de hijos	113
Tabla 51.	Correlación diagnóstica de Leiter y el puesto que ocupa.....	114
Tabla 52.	Correlación diagnóstica de Leiter y la edad.....	115
Tabla 53.	Correlación diagnóstica de Leiter y el sexo	116
Tabla 54.	Correlación diagnóstica de Leiter y el contacto que los colaboradores tienen con los usuarios	117
Tabla 55.	Correlación del diagnóstica de Leiter y el número de empleos que han tenido los colaboradores de la empresa Servinariño.....	118

Tabla 56.	Correlación entre diagnóstico de Leiter y las actividades diarias que realizan los colaboradores de la empresa Servinariño.....	119
Tabla 57.	Correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas de trabajo que dedican los colaboradores de la empresa Servinariño.....	120
Tabla 58.	Correlación entre diagnóstico de Leiter y los años trabajados.....	121
Tabla 59.	Correlación entre diagnóstico de Leiter y personas a cargo	123
Tabla 60.	Correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas libres.	124
Tabla 61.	Correlación entre diagnóstico de Leiter y el sexo.....	125

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Representación de la distribución de la población según el sexo.....	60
Figura 2. Representación de la distribución de la población según la edad.....	61
Figura 3. Representación de la distribución de la población según el estado civil.....	62
Figura 4. Representación de la distribución de la población según el tiempo que llevas con tu pareja.....	64
Figura 5. Representación de la distribución de la población según la escolaridad.....	65
Figura 6. Representación de la distribución de la población según la carrera que estudio.....	67
Figura 7. Representación de la distribución de la población según la variable “tienes hijos”	68
Figura 8. Representación de la distribución de la población según la cantidad de hijos.	69
Figura 9. Representación de la distribución de la población según el tipo de puesto que ocupas	70
Figura 10. Representación de la distribución de la población según el tipo de trabajo que desempeñas	71
Figura 11. Representación de la distribución de la población según el contacto que tiene con los usuarios	72
Figura 12. Representación de la distribución de la población según el número de trabajos que ha tenido.....	73
Figura 13. Representación de la distribución de la población según las actividades que realiza al día.....	74
Figura 14. Representación de la distribución de la población según las horas de trabajo	75
Figura 15. Representación de la distribución de la antigüedad de lleva en el trabajo	76
Figura 16. Representación de la distribución según los años trabajados durante la vida.	77
Figura 17. Representación de la distribución de la población según el número de empleos que ha tenido en la vida.....	79
Figura 18. Representación de la distribución de la población según el número de ascensos que ha tenido en su vida.	80
Figura 19. Representación de la distribución de la población según el ingreso mensual aproximado que recibe.....	81

Figura 20.	Representación de la distribución de la población según el tipo de organización que labora	82
Figura 21.	Representación de la distribución de la población según el tipo de contrato.	83
Figura 22.	Representación de la distribución de la población según si tiene personas a su cargo.	84
Figura 23.	Representación de la distribución de la población según cuantas personas tiene a su cargo.	85
Figura 24.	Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento de forma frecuente.	86
Figura 25.	Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento, escribe cual.....	87
Figura 25.1	Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento, para que lo toma.	88
Figura 26.	Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento, cuanto tiempo tiene de tomarlo.	90
Figura 27.	Representación de la distribución de la población según si ha tenido algún accidente.	91
Figura 27.1	Representación de la distribución de la población según qué tipo de accidente.	92
Figura 28.	Representación de la distribución de la población según si ha tenido alguna intervención quirúrgica.	93
Figura 29.	Representación de la distribución de la población según qué tipo de intervención ha tenido.	94
Figura 30.	Representación de la distribución de la población según si fuma o no	95
Figura 31.	Representación de la distribución según la frecuencia de bebidas alcohólicas	96
Figura 32.	Representación de la distribución de la población según la frecuencia de consumo de drogas	97
Figura 33.	Representación de la distribución de la población según horas libres a la semana	98
Figura 34.	Representación de la distribución de la población según si realiza ejercicio físico	99

Figura 35.	Representación de la distribución de la población según las horas de ejercicio a la semana	100
Figura 36.	Representación de la de la población según nivel de agotamiento.....	102
Figura 37.	Representación de la población según el nivel de despersonalización.....	103
Figura 38.	Representación de la población según niveles de insatisfacción de logro.	104
Figura 39.	Representación de la distribución de la población según el sueño.....	105
Figura 40.	Representación de la distribución de la población según el factor de psicosexuales	106
Figura 41.	Representación de distribución de la población según el factor de Gastrointestinales.....	107
Figura 42.	Representación de la distribución de la población según el factor de psiconeuróticos	108
Figura 43.	Representación de la distribución de la población según el factor de dolor.....	109
Figura 44.	Representación de la distribución de la población según el nivel de ansiedad	110
Figura 45.	Representación de la distribución de la población según el nivel de depresión....	111
Figura 46.	Representación de la distribución de la población según el diagnóstico modelo de Leiter.....	112
Figura 47.	Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y la cantidad de hijos	113
Figura 48.	Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y el puesto que ocupa.	114
Figura 49.	Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y la edad.	115
Figura 50.	Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y el sexo.	116
Figura 51.	Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y el contacto que los colaboradores tienen con los usuarios	117
Figura 52.	Representación de la correlación entre diagnóstica de Leiter y el número de empleos que han tenido los colaboradores de la empresa Servinariño.....	118
Figura 53.	Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y las actividades diarias que realizan los colaboradores de la empresa Servinariño.	119
Figura 54.	Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas de trabajo que dedican los colaboradores de la empresa Servinariño.	120
Figura 55.	Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y los años trabajados.....	122

Figura 56.	Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y personas a cargo.	123
Figura 57.	Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas libres. ..	125
Figura 58.	Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y el sexo	126

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Carta de solicitud	148
Apéndice 2. Formato de consentimiento informado	149

Resumen

El objetivo de este estudio fue describir el desgaste ocupacional de los colaboradores de la empresa Servinariño en San Juan de Pasto en el año 2022, la cual se desarrolló desde el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y transversal, se aplicó la escala de desgaste ocupacional EDO de Uribe Prado (2010), la prueba contiene 70 ítems que se responden por medio de una escala Likert, midiendo tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro y los subfactores psicossomáticos aplicada a 50 colaboradores; se evidencia en agotamiento emocional 2 personas en nivel alto, despersonalización se encontró 7 personas en nivel alto y 4 en nivel muy alto y en insatisfacción de logro 3 personas en un nivel muy alto y 6 en nivel alto, siendo un factor de riesgo para desarrollar síntomas de desgaste ocupacional, con relación a los factores psicossomáticos se identificó que el factor que más puede estar causando estos síntomas es el factor psicosexual. Por otra parte, en el diagnóstico de Leiter se logró identificar que un 44% de la población están en un nivel “quemado”, y un 10% están en un nivel de “peligro” permitiendo identificar que la mayoría de los colaboradores se encuentran en riesgo de desarrollar síntomas de desgaste ocupacional y contraer consecuencias significativas en el desempeño y productividad de la empresa.

Palabras claves: desgaste ocupacional, agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro, subfactores psicossomáticos, colaboradores, escala de desgaste ocupacional EDO.

Abstract

The objective of this study was to describe the occupational burnout of the employees of the company Servinariño in San Juan de Pasto in 2022, which was developed from the quantitative paradigm, of descriptive type, with a non-experimental and cross-sectional design, the EDO occupational wear scale of Uribe Prado (2010) was applied, the test contains 70 items that are answered by means of a Likert scale, measuring three fundamental dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and dissatisfaction of achievement and psychosomatic subfactors applied to 50 collaborators; It is evidenced in emotional exhaustion 2 people at a high level, depersonalization was found 7 people at a high level and 4 at a very high level and in achievement dissatisfaction 3 people at a very high level and 6 at a high level, being a risk factor for developing symptoms of occupational burnout, in relation to psychosomatic factors it was identified that the factor that may be causing these symptoms the most is the psychosexual factor. On the other hand, in Leiter's diagnosis, it was possible to identify that 44% of the population are at a "burned" level, and 10% are at a "danger" level, allowing us to identify that most employees are at risk of developing symptoms of occupational burnout and contracting significant consequences on the performance and productivity of the company.

Keys words: occupational burnout, emotional exhaustion, depersonalization, achievement dissatisfaction, psychosomatic subfactors, collaborators, occupational burnout scale EDO.

Introducción

Según Cherniss (1980) el desgaste ocupacional es “un proceso que comprende cambios negativos en las actitudes y la conducta del profesional, que brinda un servicio a los seres humanos, en respuesta a una experiencia de trabajo demandante, frustrante y poco gratificante” (p.20). Por lo tanto, en la presente investigación se describe el desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño de San Juan de Pasto en el año 2022. Servinariño es una empresa que se encarga de la transformación de alimentos, comercialización de productos gastronómicos, organización logística de eventos y desarrollo de toda unidad de negocio relacionada con el sector alimenticio, es de carácter privado, se encuentra ubicada al norte de la ciudad y cuenta con una población de 50 empleados en total donde el 90% pertenece al área productiva y el 10% al área administrativa.

Se realizó una búsqueda de antecedentes internacionales, nacionales y regionales para obtener un mejor conocimiento acerca del tema estudiado “desgaste ocupacional” igualmente sobre la prueba a desarrollar, la mayoría de los antecedentes investigados aplicaron la escala de desgaste ocupacional EDO, además se encontró evidencia más amplia en países como Perú y Brasil en comparación con el departamento de Nariño donde los estudios sobre desgaste ocupacional han sido escasos. A partir del acercamiento con la empresa se ha manifestado necesario realizar esta investigación, la cual se desarrolló desde el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y transversal, se aplicó la escala de desgaste ocupacional EDO de Uribe Prado (2010) la prueba contiene 70 ítems los cuales se responden por medio de una escala Likert, midiendo tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Esta prueba fue aplicada a todos los colaboradores de las áreas productiva y administrativa de la empresa Servinariño y finalmente con los resultados arrojados permite establecer conocimiento para elaborar estrategias de promoción y prevención, reducir o evitar el desgaste ocupacional de los empleados y de esta manera lograr un mejor funcionamiento de la misma.

Objeto o tema de investigación

Desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto en el 2022.

Campo de aplicación

La psicología organizacional es la rama de la psicología que Zepeda (como se citó en Gómez, 2015, p.138).se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas. Además, Dunnette y Kirchner (como se citó en Gómez, 2015) afirman que:

La psicología de la organización es el estudio de los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma. Igualmente refieren que esta definición obliga a los psicólogos a estudiar las áreas de conflicto potencial entre las personalidades de los trabajadores como las demandas que hace la organización sobre ellos. (p.138)

Por lo tanto, es importante reconocer cuáles son las problemáticas que se pueden presentar dentro de una empresa y de esta forma identificar las situaciones que afectan el desempeño de los trabajadores y así encontrar soluciones para su mejoramiento, por consiguiente, se puede decir que el desgaste ocupacional abarca una serie de afectaciones que se pretenden explorar a partir del desempeño de los trabajadores de la empresa Servinariño.

Línea de investigación

Este proyecto se sustenta desde la línea de investigación “Psicología del trabajo en las organizaciones” del Grupo de investigación Perspectivas Psicológicas (2018), el cual define que “el objetivo es comprender el comportamiento del ser humano en sus experiencias en el contexto de trabajo y organización desde una perspectiva objetiva, subjetiva, individual, grupal y organizacional en escenarios actuales de trabajo” (p. 21), por lo cual esta investigación se orienta por el objetivo específico “Reconocer las condiciones de trabajo que afectan al sujeto en la organización implicando la capacidad de adaptación y el desarrollo de actividades inherentes al trabajo”

Por consiguiente, la presente investigación evalúa el desgaste ocupacional de los trabajadores de todas las áreas de la empresa Servinariño, cada uno de ellos capacitados específicamente en sus labores actuales donde el 90% está vinculado al área productiva y el 10%

en el área administrativa, de esta manera se describe el desgaste ocupacional que se presenta en cada uno de los empleados y así promover el bienestar organizacional de la empresa.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

La presente investigación se lleva a cabo en la empresa Servinariño de la ciudad de San Juan de Pasto, donde se describe el desgaste ocupacional de todos sus trabajadores, ya que es un tema de gran importancia debido a su incidencia en el desempeño laboral y de la misma manera en su desarrollo, puesto que en la empresa Servinariño se han identificado diferentes problemáticas como retrasos en algunas áreas de la planta de producción por lo cual ha generado que en ocasiones los empleados tengan que acelerar más su trabajo para poder entregar sus tareas a tiempo.

Desde la empresa Servinariño del área de Talento Humano se ha reconocido que en algunas ocasiones los empleados no han cumplido con sus tareas de manera adecuada debido a que se han presentado retrasos desde el área de producción por lo que es importante que aceleren su trabajo requiriendo de más esfuerzo por parte de los auxiliares de producción, jefe de producción, supervisores de producción y demás áreas implicadas para que no se vea afectado el proceso y por ende los conductores puedan cumplir a tiempo con las diferentes entregas para que los pacientes tengan su menú a la hora establecida por la entidad hospitalaria, otras veces se han mostrado con un menor desempeño frente a sus tareas, no las realizan correctamente y prefieren regresar a sus hogares antes del horario establecido, Afectando así el desempeño en el trabajo y la economía de la empresa. Por lo cual se ve necesario reconocer si los trabajadores presentan algún tipo de desgaste ocupacional y así poder motivarlos para crear un mejor desarrollo de las actividades dentro de la empresa y mejorar el área productiva, y por ende mejorar su economía.

Antolínez (2019) menciona que a pesar de que el síndrome de burnout se ha estudiado en Estados Unidos desde 1977, en Colombia este tema del síndrome del quemado se ha investigado relativamente poco, y lo que se ha indagado hace referencia en su mayor parte a una sola población, como sector educativo y personal sanitario, lo cual genera un vacío en el conocimiento frente a las demás profesiones u oficio que cada vez más hacen parte de la lista de afectados por esta problemática (p.31)

Por la misma razón se debe tener en cuenta que es necesario realizar estudios a nivel nacional y departamental sobre este tema debido a que traería beneficios a la investigación y al desempeño de los trabajadores de la empresa.

También es importante mencionar algunas de las estadísticas sobre el estrés laboral en Colombia.

Según Garavito, (2018) afirma que:

En los últimos años, un 20% y un 33% de trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés, así mismo en todo el mundo un 35 % de los trabajadores mencionan haber padecido este síntoma, Por lo tanto, es considerado actualmente como uno de los problemas de salud más importantes dentro de la psicología organizacional. (p.138)

Esta investigación se aborda desde la escala de desgaste ocupacional (EDO), la cual evalúa el burnout especificado como desgaste ocupacional a través de la combinación de tres dimensiones fundamentales: agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro, los subfactores de esta prueba son psicósomáticos, sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeurótico, dolor, ansiedad y depresión, esta prueba contiene 70 ítems que se responden por medio de una escala Likert.

Servinariño es una empresa que se encarga de preparar y distribuir dietas a hospitales y clínicas de la ciudad, es de carácter privado y se encuentra ubicada al Norte de la ciudad, con una población de 50 empleados en total, el área operativa es el 90% de la nómina siendo así 42 personas en esta área se desempeñan el conducto, auxiliares de producción, auxiliares de nutrición, supervisores de producción, el jefe de producción y las supervisoras de nutrición, y 8 personas en el área administrativa donde se encuentran la gerencia, el coordinador administrativo, coordinadora de talento humano, coordinador logístico, coordinadora financiera, coordinadora de nutrición, coordinador de mantenimiento y el jefe de bodega.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto en el año 2022?

Justificación

En la actualidad, el tema de desgaste ocupacional ha tenido relevancia científica, esto podría estar relacionado tanto con los recursos económicos, sociales, legales y tecnológicos a los cuales un trabajador está expuesto constantemente; y por ende afecta en su desarrollo físico y psicológico repercutiendo en un bajo rendimiento laboral, por lo que es considerado un tema alarmante, puesto que se puede presentar en cualquier tipo de empresas u organizaciones afectando el funcionamiento y productividad. En Colombia y en especial en el departamento de Nariño han sido pocos los estudios realizados sobre este tema debido a que solo se han efectuado en contextos educativos y sanitarios.

De igual forma se evidencia que en la empresa Servinariño no se han realizado ningún tipo de investigaciones relacionadas con el desgaste ocupacional, por lo tanto se considera muy importante desarrollar este estudio, ya que esto beneficia a la empresa y a sus trabajadores en visto de que posiblemente este sería un problema que está afectando su producción y su funcionamiento, igualmente con esta investigación se amplía la información sobre el tema y brinda resultados que puedan promover procesos de investigación dirigidos atender las necesidades de las empresas u organizaciones pastusas o nariñenses. Otro de los aportes se dirige a identificar factores para la creación de programas de promoción y prevención con el fin de promover organizaciones saludables, controlar o mitigar el desgaste ocupacional en las empresas.

Por otra parte, es importante recalcar que la escala de desgaste ocupacional EDO de Uribe (2010) es una herramienta válida y confiable de medición e interpretación para este estudio, para describir el desgaste ocupacional y de la cual se puede disponer en la universidad CESMAG. A fin de que los investigadores puedan aplicarla, se contó con el apoyo y supervisión de un profesional experto en el manejo de pruebas psicométricas garantizando el manejo adecuado del material y de los resultados que se obtengan. En este sentido la presente investigación se constituye como un aporte metodológico en tanto se evidencia la pertinencia de esta herramienta psicométrica en el estudio del desgaste ocupacional en las empresas nariñenses.

Con esta investigación se mide el fenómeno que genera el desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño y con los resultados arrojados mediante la aplicación de la prueba EDO buscar alternativas para mejorar el desarrollo de la empresa y así mismo sirva como referente para diferentes empresas u organizaciones ya sean públicas o privadas.

Finalmente cabe mencionar que para el desarrollo de este estudio se contó con elementos formativos y teóricos para asegurar el manejo adecuado del tema a investigar desde el proceso formativo de las investigadoras.

Objetivos

Objetivo general

Describir el desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2022

Objetivos específicos

Identificar el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto.

Medir el nivel de despersonalización en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto.

Establecer el nivel de insatisfacción de logro en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto

Describir los factores psicosomáticos que influyen en desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa Servinariño ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto.

Marco de referencia

Marco de antecedentes

Para esta investigación se tuvieron en cuenta diferentes estudios realizados sobre el desgaste ocupacional (Burnout) a nivel Internacional, Nacional y Regional los cuales aportan al desarrollo del presente estudio.

Internacionales

Gonzales (2017) realizó el trabajo de grado en la Universidad Cesar Vallejo de Perú denominada “Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el efecto del Desgaste ocupacional en la Calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017, la población determinada fue de 135 conductores de género masculino, la muestra estuvo compuesta por 100 conductores y 200 pasajeros de la misma empresa igualmente en esta investigación se trabajó con un diseño Transaccional Correlacionar Causal, para la recolección de datos se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional creada por Uribe y García (2010), de la Universidad de México, y una encuesta de Calidad de servicio basado en el modelo SERVQUAL. Los resultados obtenidos indican que se demostró un efecto negativo, de grado medio y estadísticamente significativo del desgaste ocupacional de los conductores en la calidad del servicio percibida en la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017. Puesto que a mayor desgaste ocupacional en los trabajadores habrá menor calidad de vida o por el contrario si hay menor percepción de desgaste ocupacional habrá mejor calidad de vida.

Se concluyó que uno de los aportes que se genera a la presente investigación es que también se retoma el instrumento EDO como una herramienta válida y confiable para medir el desgaste ocupacional así mismo se logró evidenciar que en esta investigación se manejó el concepto de desgaste ocupacional desde la perspectiva de Leiter, otro de los aportes a la presente investigación está enmarcado en las condiciones de la población las cuales son similares a la población sujeto de estudio del presente proyecto.

Arenas y López (2021) realizaron el trabajo de grado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa de Perú denominada “Estilos de vida y desgaste ocupacional en conductores del servicio de transporte urbano, Arequipa”. Esta investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre estas variables en conductores en la ciudad de Arequipa, la

población establecida para esta investigación estuvo compuesta por 194 personas, de ambos sexos, de los cuales 4.1% son del sexo femenino y 95.9% son del sexo masculino cuyas edades están comprendidas entre los 23 a 74 años, igualmente se desarrolló desde un diseño no experimental, transversal y correlacional de tipo cuantitativa. Para medir el estilo de vida se utilizó la Escala de Estilo de Vida (PEPS-I) y para el desgaste ocupacional la Escala de Desgaste Ocupacional EDO así mismo para el análisis de los resultados se han utilizado las pruebas estadísticas de r de Spearman.

Los resultados obtenidos muestran que en el estilo de vida resalta el nivel poco saludable (35.1%) y en el desgaste ocupacional resalta el nivel bajo (36.1%); por lo que se entiende que existe una relación inversa entre el estilo de vida y el desgaste ocupacional es decir a mayor nivel de estilo de vida el desgaste ocupacional es bajo, logrando concluir que uno de los aportes que se da a la presente investigación es que se retoma el instrumento EDO como una herramienta válida y confiable para medir el desgaste ocupacional otro de los aportes que se logra evidenciar es que existe una relación entre el desgaste ocupacional con otras variables reconociendo que cuando hay presencia de desgaste ocupacional va a repercutir directamente en otras condiciones de los colaboradores de la empresa.

Moreira y de Lucca (2020) realizaron el trabajo de grado para su maestría en la Universidad Estadual de Campinas, Brasil denominado “*Psychosocial factors and Burnout Syndrome among mental health professionals*”. Esta investigación tuvo como objetivo identificar los factores biopsicosociales en el trabajo asociados con el Síndrome de Burnout (SB) en profesionales de la salud mental, la población con la cual se trabajó para este estudio fueron 293 trabajadores de servicios de salud mental en la red pública de un municipio del interior del estado de São Paulo Brasil, en esta investigación el método fue un estudio transversal con enfoque cuantitativo, Se aplicó un instrumento que estaba compuesto por tres cuestionarios auto administrados: un formulario con datos biosociales, el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Inventario de Maslach (MBI-HSS).

Los resultados obtenidos indican que la prevalencia de Síndrome de Burnout fue del 7% con un predominio de profesionales de enfermería, hallándose asociado a factores como el entorno laboral, uso de drogas psicotrópicas, baja satisfacción con el jefe y bajo control sobre la actividad laboral. Se concluyó que a partir de la búsqueda, está fue una de las investigaciones más cercana al tema de investigación puesto que en el idioma extranjero no se encontraron

investigaciones donde se aplique el instrumento EDO el cual se encuentra en idioma español por el contrario en países de otro idioma el instrumento mayormente utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI) sin embargo no permitiría realizar la comparación de los resultados y solo se retomarían sus tres dimensiones asociadas con el desgaste ocupacional o Síndrome de Burnout y no la parte psicósomática.

Nacionales

Ávila, Amaya y Valenzuela (2019) realizaron su trabajo de grado en la Universidad cooperativa de Colombia titulado “Identificación de los niveles desgaste ocupacional en la empresa Mediimplantes S.A que alerten sobre la aparición del Síndrome de Burnout en la ciudad de Bucaramanga”. Primeramente, se dio a conocer el concepto del estrés, sus tipos, fases, manifestaciones y sus consecuencias en la salud. Igualmente busco comprender como el estrés puede derivar este síndrome conocido como Burnout o síndrome del quemado en los empleados.

Se logró identificar que esta investigación está centrada en las escasas investigaciones académicas sobre estrés laboral y el síndrome de Burnout en empresas del país. El método de investigación fue descriptivo, se hizo la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional EDO (Burnout), El manejo de los datos obtenidos se estableció de manera cualitativa, la manipulación de las variables se realizó de manera no experimental y la inferencia adoptada fue de tipo inductivo puesto que, se pretende analizar otras variables sociodemográficas (como el estado civil, número de hijos, lugar de residencia) que puedan contextualizar los resultados obtenidos y representar en niveles altos o bajos de desgaste ocupacional.

Los participantes del estudio fueron 50 empleados de la empresa Mediimplantes S.A en edades cronológicas de 27 a 56 años de los cuales 28 son de sexo masculino y 22 de sexo femenino. Se eligió una muestra de conveniencia teniendo en cuenta el total de la población objeto de estudio, en los resultados se observó que 1 participante de sexo masculino se calificó con valoración de Muy alto y 4 participantes de sexo femenino se posicionaron con una valoración alta. Finalmente, solamente el sexo femenino con un 1 participante arrojó valoración muy alto.

Por último cabe mencionar que esta investigación permitió conocer que primeramente para comenzar con este estudio fue importante mencionar conceptos fundamentales dentro de esta investigación los cuales fueron: estrés, sus tipos, fases, manifestaciones y consecuencias lo cual nos permitió obtener mejores conocimientos sobre estas temáticas y así poder aplicarlos

dentro de la presente investigación, por otra parte este estudio menciona que lograron identificar que las investigaciones académicas sobre estrés laboral y síndrome de burnout han sido muy escasas en empresas Colombianas de ahí la importancia de realizar este estudio, por lo tanto, esto permite reconocer la necesidad de crear más conocimiento sobre esta tema tan importante dentro de las empresas u organizaciones ya sean públicas o privadas, en relación a la presente investigación, en esta se realizó la aplicación de la Escala de desgaste ocupacional EDO y se utilizó el método descriptivo, puesto que solamente buscaba medir o recoger información de manera conjunta de modo que se constituye en un aporte para un mejor aprendizaje sobre la prueba a utilizar en el presente estudio bajo esa misma metodología, además da a conocer la importancia de estudiar de las variables sociodemográficas de cada empleado como el estado civil, número de hijos, lugar de residencia, los cuales pueden estar relacionados con el desgaste ocupacional, así mismo en los resultados se pudo observar que solamente una persona de sexo masculino obtuvo un puntaje muy alto y 5 participantes de sexo femenino obtuvieron puntajes altos y muy altos con lo que se puede concluir de este estudio que la variable de sexo también tiene una influencia dentro del desgaste ocupacional.

Por otra parte Sesquilé, Castaño, Páez, Cortes y Sánchez (2020) realizaron el trabajo de grado en la Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano denominada “casos asociados al síndrome de Burnout que inciden en la vida laboral de los trabajadores de la empresa Nases Bogotá” la temporal NASES es un grupo empresarial que se dedica a la selección, administración y contratación de Recursos Humanos en misión para entidades estatales y privadas en Colombia, tiene como objetivo definir una ruta primaria de identificación y atención en la empresa NASES de casos asociados al síndrome de burnout, esta empresa maneja alrededor de 50 empresas (para cargos operativos, administrativos, comerciales y ejecutivos) para un promedio mensual de 600 contrataciones dependiendo la temporada. Teniendo en cuenta todo el trabajo que deben realizar los empleados de esta empresa es necesario buscar estrategias, iniciativas y buenas prácticas, que permitan disminuir los riesgos de presencia y prevalencia de este trastorno, con lo cual lograran mejores desempeños laborales. La muestra se realiza con 14 participantes de las áreas de selección y contratación con edades entre los 21 y 31 años. El diseño empleado para esta investigación es de origen descriptivo y correlacional, se utilizan estrategias de intervención cuantitativas, Se elaboró un instrumento de escala tipo Likert con 10 reactivos relacionados con el Síndrome de Burnout, pero primeramente se realiza una matriz DOFA para

analizar posibles fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que la compañía tiene para afrontar el síndrome de Burnout en los colaboradores.

En los resultados encontrados se muestra un alto nivel de agotamiento emocional, un 71.4% presenta cansancio y un 92.9% presenta estrés durante la jornada laboral, en el apartado de despersonalización se encuentra que un 100% de los trabajadores están motivados y les gusta su trabajo, por lo anterior se determina que no se encuentra presencia del síndrome de Burnout en los empleados de la empresa NASES, aunque si existen síntomas relacionados.

Como se mencionó anteriormente esta investigación tuvo como objetivo definir una ruta primaria de identificación y atención en la empresa NASES de casos asociados al síndrome de burnout por tanto permite tener un mejor acercamiento a este tema, ya que está relacionado a la presente investigación, igualmente dio a conocer la importancia de las estrategias de prevención dentro de las empresas para poder prevenir el burnout en los empleados y así poder generar un insumo sobre las intervenciones que se pueden utilizar en la empresa de estudio.

Sepúlveda y Betancur (2017) desarrollaron su trabajo de grado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios denominado “Síndrome de Burnout en profesores de educación superior de una universidad privada del Valle de Aburrá, Antioquia” el deterioro en los educadores por los muchos compromisos académicos y laborales en los que se ven a los docentes hoy en día. Este estudio tiene como objetivo estimar los niveles de los síntomas del síndrome de Burnout en los docentes de educación superior de la facultad de ciencias humanas y sociales de una universidad privada del Valle de Aburrá, Antioquia. Su metodología tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo.

La población está conformada por 36 docentes universitarios de tres programas de formación de la facultad de ciencias humana y sociales, Para la muestra no se empleó una técnica de muestreo, ni se tuvo ningún cálculo, al igual que criterios de exclusión. Se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe Prado y Cols (2008). Los datos recolectados inicialmente fueron analizados a través del modelo Leiter y luego se utilizaron las gráficas del modelo área bajo la curva propuestas por el instrumento. Los resultados fueron expuestos desde las características sociodemográficas: edad, sexo, estado civil y antigüedad, inicialmente se presentaron los resultados obtenidos a nivel general y luego se dividen las unidades muestrales de acuerdo a sus características y variables sociodemográficas con el ánimo de realizar un análisis detallado y describir la información obtenida.

Finalmente, a nivel general los síntomas del síndrome de Burnout en los docentes de educación superior de la facultad de ciencias humanas y sociales de una universidad privada del Valle de Aburrá, Antioquia arrojaron niveles medios para la mayoría de los factores a diferencia de la despersonalización la cual se registra con un nivel muy alto de riesgo y que debe ser considerado dentro de los planes de acción de la institución a corto plazo para reducir el impacto que este pueda tener en los empleados.

Como ya se pudo notar anteriormente en esta investigación se aplicó la escala de desgaste ocupacional EDO y además utilizo el método descriptivo, por lo tanto, se consideró importante utilizarla dentro de la presente investigación, ya que permitió conocer más sobre la prueba utilizada y sus resultados los cuales mostraron un nivel muy alto de riesgo y que por lo tanto se considera necesario tomar planes de acción para reducir el riesgo de presentar síndrome de burnout en los docentes.

Regionales

Castro (2009) realizó una investigación llamada “Síndrome de burnout en estudiantes de pregrado de la universidad de Nariño- sede Pasto” se logró identificar un aporte significativo en las manifestaciones psicológicas como lo menciona en el título de la investigación, también se pudo relacionar algunos conceptos que se refieren al síndrome de burnout. Esta investigación tiene como objetivo general identificar las características sociodemográficas académicas relacionadas a las manifestaciones psicológicas del síndrome de burnout en los estudiantes de la Universidad de Nariño- sede Pasto, el presente estudio de investigación menciona que en años anteriores se produjeron cambios, los cuales pueden llegar a provocar diferentes demandas, retos y exigencias, por lo cual las personas deben de contar con recursos necesarios para poder enfrentar cada una de las demandas, retos o exigencias que se habían planteado en algún momento, si por el contrario estos recursos no están establecidos las personas pueden desarrollar el síndrome de burnout caracterizado por el agotamiento emocional, cinismo y baja autoeficacia percibida.

También expresa que el burnout es uno de los principales problemas psicológicos en el ámbito laboral, en un principio ha sido estudiado en contextos asistenciales en donde los trabajadores tienen contacto directo con las personas, después se pasó a ser estudiado en contextos laborales, sin embargo, muy recientemente se vio la necesidad de investigar el síndrome de burnout en contextos no laborales, ya que las demandas, retos y exigencias no solo

se ven interesados en los trabajadores, sino también en todo tipo de personas, sean estudiantes sean de colegio o de universidad. Como se mencionó anteriormente el estudio de esta investigación nos aporta exigencias plasmadas en el ámbito laboral para así poder aplicar y/o estudiar el síndrome de burnout en este ámbito, lo cual nos ayuda a identificar de manera clara y eficaz por medio del instrumento y de conceptos plasmados en esta investigación algunas demandas que tienen las personas colaboradoras de la empresa Servinariño de pasto.

Otra de las investigaciones encontradas, basada en los autores Castro, David y Ortiz. (2011) llamada “síndrome de burnout en estudiantes de pregrado de la universidad de Nariño” realizada en Pasto, teniendo como objetivo general identificar las características sociodemográficas, académicas relacionadas a las manifestaciones psicológicas del Síndrome de Burnout en los estudiantes de pregrado de la Universidad de Nariño-Sede Pasto. Esta investigación menciona que en los últimos años se han producido importantes cambios en el mundo a nivel social, económico, científico y tecnológico; estos contextos exigen a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para moldearse a situaciones nuevas, por esta razón se hace pertinente lograr una mayor competitividad, un alto nivel de desarrollo y especializarse en una área de competencia con el fin de poder estar acorde al ritmo de los cambios actuales y no ser excluido del entorno que los rodea. Como lo menciona anteriormente el estudio de esta investigación nos aporta manifestaciones psicológicas del síndrome de burnout como lo son el estrés y la ansiedad que les genera a las personas en contextos académicos, más sin embargo estas manifestaciones también se dan en el ámbito laboral, ya que las personas están sometidas a niveles de estrés alto por motivos competitivos y económicos según las necesidades de cada una de estas, estos niveles serán estudiados e identificados a través de algún instrumento.

Este entorno hace cada vez más complejas las demandas sobre el individuo; una consecuencia es el desequilibrio en la salud, ya que, al enfrentarse a estos retos y exigencias del medio, se debe contar con una gran cantidad de recursos físicos y psicológicos que, de no tenerlos, se pueden generar un sin número de síndromes psicológicos entre los que se encuentra el Síndrome de Burnout o “del quemado”. Este Síndrome puede definirse como el resultado del estrés crónico que es típico de la cotidianidad del trabajo, especialmente cuando en este existe excesiva presión, conflictos, pocas recompensas emocionales y poco reconocimiento.

Así mismo los autores Enríquez y Garzón (2012) realizaron una investigación llamada “el burnout en la práctica pedagógica del docente de San Juan de Pasto” la cual tiene como objetivo general, determinar qué relación existe entre las dimensiones de la práctica pedagógica, el nivel y dimensiones de burnout que presentan las y los docentes de educación media vinculados a instituciones educativas adscritas a CONACED ubicadas en el perímetro urbano de San Juan de Pasto. La presente investigación nos da a entender como en el mundo moderno el ser humano se ve sumergido en una amplia gama de exigencias, producto en cierta medida, de ese ritmo acelerado y vertiginoso al que las sociedades actuales le conducen. Esta visión sobre la existencia humana no ha sido ajena a la realidad educativa pues, si se analiza cómo ha evolucionado la educación a través de la historia, diversos modelos y escuelas de pensamiento han marcado las estructuras curriculares, la práctica pedagógica, los procesos de enseñanza, la evaluación del aprendizaje, los contenidos, las relaciones y demás factores que confluyen en los sistemas educativos y que han dado un giro gigantesco al pasar de una mirada clásica de la educación centrada en el maestro, a una visión moderna que privilegia la atención al estudiante como punto central del proceso educativo, olvidando de alguna manera que el acto educativo debe apuntar al desarrollo de todos los sujetos implicados en él. En el anterior estudio de investigación nos menciona las dimensiones del burnout la cual nos aporta conceptos muy claros y eficaces sobre estas, así mismo serán mencionadas en nuestro tema de investigación.

Marco contextual

La empresa Servinariño se encarga de la Transformación de alimentos, comercialización de productos gastronómicos, organización logística de eventos y desarrollo de toda unidad de negocio relacionada con el sector alimenticio.

La empresa Servinariño fue creada en el 2007 como un modelo de negocio en servicios de alimentación para empresas, instituciones públicas y privadas como policía, gobernación, pacientes hospitalizados, entre otros.

En el año 2009, la empresa cambia de régimen y de razón social como Servinariño EU y desde el 2010 la empresa inició consultoría con la Corporación Autónoma Regional de Nariño Siga, NTC 6001 MYPES entrando en los sistemas de gestión de la calidad, posteriormente en mayo de 2012 la empresa comienza a trabajar en hospitales como en la Fundación Hospital San Pedro, construyendo y organizando su servicio de alimentación, implementando nueva

tecnología que diferencie a la institución en el servicio de hotelería a pacientes hospitalizados. De igual manera en julio del 2014 la empresa empieza como cliente del Hospital Infantil Los Ángeles HILA.

Respecto a las certificaciones que ha obtenido la empresa se encuentran las siguientes:

En el año 2016 es certificada con bureau Veritas en ISO 9001 2008, en el año 2017 la empresa amplía su planta de producción con equipos de tecnología para mejorar todos los procesos ya certificados, En el año 2018 se incluye nueva norma ISO 14001, recibió un reconocimiento de la revista de transparencia por contratación pública y los reconocimientos de cámara de comercio en los últimos 4 años. Todas estas ideas nacen de la necesidad de mejorar los procesos de alimentación saludable y de seguimiento a una legislación de la norma 2674 que vigila el INVIMA a todo tipo de negocio que manipule alimentos y que cumplan con una viabilidad de sostenimiento financiero, un marco jurídico y una adecuada aplicación del decreto. Servinariño se ha convertido en referente para otras empresas u organizaciones locales que tienen el mismo objetivo a desarrollar. (Servinariño S.S. historia Servinariño, documento no publicado)

La empresa Servinariño está conformada de la siguiente manera, en el área administrativa: gerente, subgerente administrativo y de compras y en el área productiva se encuentran: comité de planeación y profesional, coordinador de logística y mantenimiento, coordinador de talento humano, coordinador de producción y nutrición, coordinador comercial, coordinador financiero y coordinador de innovación. (Servinariño, 2020)

Servicios: Alimentación institucional y Gourmet para clínicas y hospitales: Servinariño E.U provee alimentación especializada a instituciones de salud, contribuyendo al proceso de recuperación y rehabilitación de los pacientes hospitalarios bajo parámetros gastronómicos de calidad y optima nutrición; asesoría en nutrición enteral, parenteral y oncológica, se diseñan dietas para provisión de nutrientes mediante sonda o vía intravenosa con cuidados especiales de asepsia y antisepsia en casa; manejo y control de dietas para pacientes en casa: se elabora alimentación especializada para mejorar la calidad de vida de los usuarios que presentan diversas patologías, las cuales requieren seguimiento y control por parte de los profesionales para recuperación nutricional adecuada que contribuya a su mejora, línea especial en eventos empresariales y particulares: se brindan servicios de Catering a empresas y particulares con todos los protocolos y exigencias logísticos que cada evento o fecha especial requiera, incluyendo

música, montaje, recreación y decoración, alimentación well Being y vida fitness: dirigida a todas las personas que deseen cuidar su estado físico y alimentación, diseñando programas especializados y personalizados; bajo la supervisión de un entrenador personal certificado y un profesional en nutrición. (Servinariño, 2020)

La empresa Servinariño se caracteriza por brindar una atención amable, respetuosa y entrega de alimentos sanos, inocuos, de agradable sabor y presentación, identificando las necesidades de cada paciente, a tiempo y bajo las condiciones de calidad requerida y con la consideración de la alimentación como parte integrante del tratamiento médico, la empresa también cuenta con una planta de producción propia, alineada a la innovación y desarrollo tecnológico que nos asegure la inocuidad de los alimentos bajo estándares HACCP. (Servinariño, 2020)

Servinariño se encuentra certificada en sistemas de gestión integral bajo las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015 con el objetivo de garantizar a sus clientes la entrega de productos y servicios bajo estándares estrictos de calidad y medio ambiente, en busca de la satisfacción total y el mejoramiento continuo. Los servicios que presta la empresa Servinariño están dirigidos y supervisados por el equipo de coordinación conformado por nutricionistas, dietistas, ingenieros de alimentos y chefs. (Servinariño, 2020)

Compromiso general: Generar satisfacción en el cliente dando cumplimiento a sus requisitos y a los reglamentos, Establecer y dar cumplimiento a la política y objetivos de inocuidad alimentaria, dar ejemplo en las actividades de implementación que motiven al personal en su compromiso por trabajar con los más altos estándares de calidad, comunicar y difundir las directrices de calidad e inocuidad alimentaria en la empresa, crear un ambiente donde se promueva la participación activa, para el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo. (Servinariño, 2020)

Dentro del sistema de gestión de seguridad y protección, la empresa Servinariño implementa estrategias para lograr tener y mantener entornos saludables y trabajadores sanos, que impacten positivamente en contribuir los objetivos empresariales de nuestros clientes y los de nuestros colaboradores. Servinariño ha comenzado a adoptar posiciones mucho más críticas frente al tema de desarrollo sostenible y la protección medio ambiental. Para minimizar los impactos ambientales se establecieron estrategias con el fin de alcanzar determinados objetivos,

como son: el aprovechamiento de los residuos orgánicos para la elaboración de abono orgánico en cultivos de frutas y verduras, adquisición de productos amigables con el medio ambiente, cambio de tecnología ahorradora de agua, energía, entre otras. (Servinariño, 2020)

Marco Teórico- conceptual

Delimitación conceptual y definiciones de desgaste ocupacional (Burnout):

Cialzeta (2013) menciona que a lo largo de los años se han dado diferentes definiciones sobre el Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional, las cuales han tratado de estar un grado de acuerdo con relación al concepto, ya que algunas de ellas lo confrontan con el estrés y otras con la depresión, o logran dar una explicación desde variables que se encuentran enlazadas con la salud física y el bienestar.

Gil - Monte (2005) señala que el “síndrome de Burnout” nace de una idea anglosajona la cual se ha explicado, traducido y conceptualizado de diferentes maneras algunas de ellas son: síndrome de burnout, quemarse por el trabajo, desgaste psicológico producido por el trabajo, desgaste ocupacional y profesional, estrés crónico laboral asistencial y demás conceptos afines.

Leiter (1989) como lo menciona Cialzeta, (2013) afirma que el síndrome es producido por el Cansancio Emocional a lo que el sujeto responde aislándose mediante la despersonalización dirigida a los clientes, perdiendo el compromiso con su trabajo y por ende se empezaría acrecentar su agotamiento, lo que conlleva a la disminución de la sensación de Realización Personal, llegando de esta forma al Burnout.

Goldvarg como lo menciona Cialzeta, (2013) refiere que el Burnout es como: “Un síndrome donde su característica principal es un sentimiento abrumador de estar exhausto, acompañado por sentimientos de frustración, ira e indiferencia y sensación de ineficacia y fracaso laboral que afecta el funcionamiento a nivel personal como a nivel social” (p.37). Pues considera al burnout, como una forma de responder a estresores crónicos en el trabajo que se encuentran inmersos cotidianamente, a diferencia de lo que ocurre con las crisis agudas; este es un fenómeno individual que se encuentra inserto en un contexto de relaciones sociales complejas, afectando la concepción personal de sí mismo y de los otros.

Para efectos de estudio se retoma el concepto de Maslach y Jackson (1986), quienes lo conceptualizaron como un conjunto de síntomas (síndrome) divididos en tres dimensiones. 1) agotamiento o desgaste emocional, definido como el cansancio y la fatiga que puede manifestarse mental y físicamente, con una sensación emotiva de no poder dar más de sí mismo a los demás. 2) cinismo o despersonalización, como el conjunto de sentimientos, actitudes y respuestas negativas desarrolladas por una persona para permanecer distante y frío hacia otras personas, principalmente hacia los receptores del propio trabajo. 3) la baja realización personal o

insatisfacción de logro, que se caracteriza por una dolorosa desilusión del sentido de la propia vida y hacia los logros personales; decepción con el trabajo, sentimientos de fracaso y baja autoestima suelen ser sus componentes (Gil-Monte, (2005); Uribe-Prado, 2008).

Dimensiones del Burnout o desgaste ocupacional

Maslach y Jackson (1986), como sabemos se han encargado de dividir el Síndrome en tres dimensiones; agotamiento o desgaste emocional, cinismo o despersonalización y la baja realización personal o insatisfacción de logro.

Agotamiento o desgaste emocional ha sido reconocida como una dimensión donde se resalta el estrés básico. Que se caracteriza principalmente por una sensación donde se va aumentando el agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, donde continuamente se van reduciendo los recursos emocionales. La persona siente que ha perdido la energía para trabajar y, por ende, involucra mucho esfuerzo para afrontar un nuevo día, se siente agotado y no cuenta con una fuente de recarga de impulsos o estímulos. (Cialzeta, 2013)

Cinismo o despersonalización esta es una Dimensión interpersonal que sirve particularmente para refugiarse del agotamiento emocional, la persona implicada trata de apartarse de los demás, implementando así una actitud fría, impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las demás personas destinatarias de su trabajo, se muestra un constante distanciado y en ocasiones utiliza términos peyorativos hacia sus compañeros de trabajo, tratando de culpabilizar a los demás de sus frustraciones lo cual reduce el compromiso laboral. Evita el contacto y se produce una conducta excesivamente distante e insensible, que incluye a veces la pérdida del idealismo. Es una forma de autodefensa, pero que funciona después como un escollo para el compromiso con la tarea (Cialzeta, 2013).

Baja realización personal o insatisfacción de logro es una dimensión de autoevaluación que se caracteriza principalmente por un sentimiento de incompetencia que surge cuando la persona siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales. Si bien puede surgir el efecto contrario: una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Se produce un decrecimiento del sentimiento de éxito y productividad en la tarea, aparece la idea de fracaso. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales puede conducir a un veredicto de fracaso autoimpuesto. Puede exacerbarse con la pérdida de soporte social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. (Cialzeta 2013)

Modelo de Leiter y sus componentes

Plantea que la aparición del Burnout se da por un proceso que inicia con un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Provocando Cansancio Emocional en el trabajador, para luego experimentar la Despersonalización como estrategia de afrontamiento. El proceso finaliza con baja Realización Personal como resultado de la ineficacia al enfrentar diferentes estresores laborales. (Martínez, 2010)

Existen 3 dimensiones que explican el desarrollo del síndrome. El agotamiento emocional es un punto importante que se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, La despersonalización experimentada por el trabajador es un modo de afrontamiento que lo salvaguarda de la desilusión y agotamiento. Involucrando actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los clientes, los cuales se manifiestan con irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que brindan sus servicios. (Martínez, 2010)

Así mismo Martínez, (2010) refiere que la dificultad para la realización personal en el trabajo son respuestas negativas con sigio mismo y el trabajo. Repercutiendo en el deterioro del auto concepto acompañado de sensaciones de incompetencia y de falta de desconfianza en sus propias habilidades.

A partir de estos componentes según Uribe, (2013) fue necesario incluir en la prueba los reactivos que miden trastornos psicósomáticos derivados del DSM IV, tales como trastornos del sueño, del dolor, psicosexuales, psiconeuróticos, gastrointestinales, depresión y ansiedad, esto con el fin de obtener una mayor confiabilidad al momento de aplicar la prueba.

Desarrollo histórico del desgaste ocupacional (Burnout)

El síndrome de agotamiento profesional, cuyo término en inglés es burnout, (traducido al español significa: estar o sentirse quemado), fue definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J. Freudenberger 1974 (como se citó en Cialzeta, 2013) como un conjunto de síntomas inespecíficos médico-biológicos y psicosociales, los cuales se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía, refiriéndose a los profesionales de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas.

Así mismo Herbert Freudenberger, describió el síndrome de burnout con características como: agotamiento emocional, falta de realización personal, deshumanización, manifestaciones físicas, manifestaciones psíquicas y cambios abruptos de conducta. (Sicardi, 2010)

Ha sido Christina Maslach 1976 (como se citó en Cialzeta, 2013) quién ha decidido transformar el desgaste ocupacional (burnout) en un producto de investigación. En los años setenta, la psicóloga social e investigadora, focalizó su investigación en el estrés emocional que emerge de la relación interpersonal con los clientes, en profesiones de ayuda como lo es él trabajó con grupos de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros y definiendo el burnout como un estrés laboral crónico ocasionado por el contacto con los clientes que lleva al agotamiento y al distanciamiento emocional con los clientes en la actividad laboral.

Posteriormente Maslach y Jackson 1986, como lo menciona Greig y Fuentes (2009) describen el burnout como síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y de baja realización personal que puede acontecer entre individuos que trabajan con personas” Posteriormente, tomando dichos ejes de indagación, confeccionaron un cuestionario que detecta indicadores de burnout en los profesionales. (Sicardi, 2010)

Martínez y Guerra, como lo menciona Cialzeta, (2013) refiere que el desarrollo histórico del tema se realizó en forma paralela a los instrumentos de evaluación. Los investigadores utilizaron diferentes modelos para evaluar el fenómeno, datos de cuestionarios y mediciones, respuestas de entrevistas, estudios de casos clínicos.

Por otra parte, ya en el año 2013 Jesús Felipe Uribe Prado reajusto el instrumento ya existente MBI, escala de Maslach Burnout Inventory, implementando algunos cambios y así lograr desarrollar la escala de desgaste ocupacional EDO la cual fue adaptada para el contexto sociocultural en México.

Relación que existe entre el Estrés Laboral y el desgaste ocupacional (Burnout)

El estrés según Cialzeta (2013) se refiere a un concepto más amplio que el de Burnout, en tanto puede ocurrir en todo tipo de trabajo, pero el Burnout ocurre con mayor frecuencia en aquellas personas que están involucradas en la interacción con los demás. Así Cialzeta (2013) menciona que el estrés por sí mismo no causa Burnout, las personas podrían continuar aptas para prosperar, aún en un marco estresante, si sienten que su trabajo es significativo y apreciado, si existe una justificación significativa del mismo. Por otra parte, el Burnout tiene características muy específicas, y es que está asociado no solo a fatiga y sobrecarga en relación con el contenido

laboral, tiene que ver también con el estrecho y continuo contacto interpersonal, con la despersonalización y con una falta de motivación por la labor que se desempeña. (Cialzeta, 2013)

Por esto es importante reconocer que el estrés laboral, según Velásquez, Saldívar y García (2008), “mencionan que el estrés se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral” (p. 2). Así mismo es de relevancia el preguntarse donde podrían estar presentes algunos de los principales factores que generan estrés en una organización, para dar esta respuesta es importante mencionar que, estos factores generadores de estrés se encuentran en el medio ambiente del trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo como la calidad de las relaciones humanas. Es por esto que el clima organizacional de una empresa se vincula a la estructura, a las condiciones de vida de los colaboradores y a su contexto histórico con todos los problemas demográficos, económicos y sociales Velásquez, Saldívar y García (2008).

Aunque no exista una definición únicamente aceptada se ha logrado considerar que. El desgaste ocupacional surge en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla al trabajar bajo condiciones difíciles, caracterizadas por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, trayendo consecuencias negativas en la persona y la organización. (Rodríguez, Rivas, 2011)

Marco legal

Resolución 1166 del 2018

Capítulo II, componentes de los lineamientos

Componente de cuidado emocional: a través de este componente se orienta el diseño e implementación de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de bienestar y protección de la salud en el ámbito laboral, para prevenir el desgaste emocional del talento humano que orienta y atiende a las víctimas.

Este componente contiene 3 líneas de trabajo orientadas a que las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación realicen acciones para la gestión del talento humano y la planificación y desarrollo de planes, programas, estrategias o proyectos institucionales de cuidado emocional y finalmente la promoción de autocuidado.

Constitución Política de Colombia

Ley 100 de 1993

El Sistema General de Riesgos Profesionales hace parte del Sistema de Seguridad Social Integral, que es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, del que disponen las personas y las comunidades para gozar de una buena calidad de vida, según lo describe la Ley 100 de 1993.

La seguridad social integral en Colombia se define como “el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes de los territorios nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

Resolución 2646 de 2008

Artículo 18 determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional:

Para el diagnóstico y calificación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional se tendrá en cuenta las patologías incluidas en la tabla de enfermedades profesionales.

Para determinar la relación de causalidad entre los factores de riesgos psicosociales y una patología no incluida en la tabla de enfermedades profesionales, se acudirá a lo establecido en el decreto 1832 de 1994 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

Además de lo anterior, se podrá acudir a lo dispuesto sobre la materia por organismos internacionales tales como la organización internacional del trabajo, la organización mundial de la salud, y la organización panamericana de la salud y/o centros de investigación cuyos estudios evidencien y documenten tal relación de causalidad y aparezcan consignados en publicaciones científicas reconocidas en el país internacionalmente.

Resolución 2764 de 2022

Artículo 4. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.
A partir del momento en el que el Ministerio del trabajo publique en la página web del fondo de riesgos laborales la herramienta práctica para la evaluación y gestión integral del riesgo psicosocial, los empleadores o contratantes podrán aplicar la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial de manera virtual siempre y cuando cumplan con los criterios de seguridad de información establecidos para este fin.

La herramienta práctica publicada por el ministerio del trabajo, será la única que pueden utilizar las empresas para la aplicación virtual de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual será de libre acceso y sin costo alguno para los usuarios.

El uso inadecuado de estos instrumentos, la no garantía de los derechos de autor, la reproducción o comercialización de los mismos, el no cumplimiento de los criterios de seguridad de información y de las condiciones de aplicación, acarreará las sanciones establecidas por la ley.

El ministerio del trabajo establecerá las variables de información sobre evaluación de factores de riesgo psicosocial por dominio, dimensiones y nivel de estrés; que deberán reportar las empresas al sistema de información de riesgos laborales.

Metodología

Enfoque

El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p.4)

Por lo tanto, en la presente investigación se describe el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Servinariño, mediante la aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO a partir del uso de herramientas estadísticas para obtener resultados y, por lo tanto, la medición de las variables del instrumento.

Método

La investigación tiene un método empírico analítico Según Gutiérrez (2014):

El método empírico analítico busca la explicación, la determinación de causas y efectos cuantitativamente comprobables y repetibles en contextos diversos con variables de control. La realidad se desagrega por variables cuantificables se buscan regularidades que permitan proposiciones, su interés es técnico ambiciona predecir y controlar los hechos que estudia para modificarlos. (p. 10)

Por medio de los resultados obtenidos del instrumento EDO se describe el desgaste ocupacional de los trabajadores de la empresa y de la misma manera generar hipótesis frente a estos mismos.

Tipo de estudio

El tipo de estudio utilizado en la presente investigación es descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno

que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.92)

Por lo mencionado anteriormente se realiza la aplicación del instrumento EDO, para describir los resultados de las tres subescalas de esta prueba aplicada a los 50 empleados de la empresa Servinariño y medir el nivel de desgaste ocupacional que presenta cada uno de los empleados.

Diseño

El diseño de investigación es, no experimental y transversal, puesto que esta investigación está enfocada en describir el desgaste ocupacional de los empleados de la empresa Servinariño mediante los resultados arrojados por la aplicación de la prueba EDO con respecto a sus funciones y desempeño laboral actual y los datos serán recolectados en un solo momento, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p. 152)

Además, esta investigación está enfocada en un diseño trasversal, como menciona Liu, (2008) y Tucker (2004) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” por lo cual esta investigación obtiene resultados en un solo momento, mediante la aplicación de la escala de desgaste ocupacional (EDO)

Participantes

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que: La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos que tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población.

La empresa Servinariño cuenta con una población de 50 empleados en total, donde el área operativa es el 90% de la nómina siendo así 42 personas en esta área y 8 en el área administrativa, dado que la cantidad de población es limitada se trabajó con todos sus integrantes a quienes se les aplicó el instrumento EDO el cual mide desgaste ocupacional en los trabajadores.

Diseño muestral

Según Hernández, Fernández, y Baptista-Lucio (2014), en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. El tipo de muestreo utilizado en la presente investigación es probabilístico, ya que la prueba fue aplicada a todos los empleados de la empresa Servinariño y no se requiere ningún criterio para la selección. (p.175)

Matriz de operacionalización de variables

La variable o dimensión abordada para estudio es la Escala de desgaste ocupacional EDO en la cual se tuvo en cuenta la descripción teórica de la variable, la definición de desgaste ocupacional del autor de primera mano y así mismo otros factores importantes como lo son la Naturaleza del estudio, escala o nivel de medición, unidad de medida y categorías o variables esto es importante tenerlo en cuenta para una correcta aplicación del Instrumento el cual va dirigido a los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto para el desarrollo de la investigación, con el propósito de que vaya de la mano con los objetivos planteados para el desarrollo de la misma.

Tabla 1.*Matriz de operacionalización*

Nombre de la variable	Descripción teórica de la variable	Definición	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de medida	Categorías o valores
Escala de desgaste ocupacional EDO	Leiter y Maslach, (1988) el síndrome de Burnout se desarrolla en cuatro fases. La secuencia de factores se inicia con el cansancio emocional, producto del desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales, posteriormente, pasa a la despersonalización, que se convierte en una salida a la situación creada, y concluye en la falta de realización personal, resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en el trabajo asistencial o de atención al público.	Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), señalan que el burnout o desgaste ocupacional se define en tres dimensiones: Cansancio emocional Agotamiento F1 (x1): pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, jefes, etc.) Reactivos: 2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26,27.	cuantitativa	totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo	Intervalo cuantitativo	La Escala EDO revela el desgaste ocupacional y los factores psicosomáticos en 6 niveles: a) Muy alto: 71-100; b) Alto: 61-70; c) Arriba del término medio: 51-60; d) Abajo del término medio: 40-49; e) Bajo: 30-39; f) Muy bajo: 0-29 (Fernández, 2017, p.82)

Despersonalización F2 (x2): se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia otros (clientes, alumnos, compañeros, etc.). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento efectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas, por ejemplo, el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, el alumno merece ser reprobado, etc.

Reactivos: 3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29 y falta de realización personal (insatisfacción de logro). F3 (x3): son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los

trabajadores a evaluarse negativamente y de forma especial afectando la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden. La combinación de estos aspectos es lo que se conoce como síndrome de Burnout.

-Reactivos: 1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30.

De estos tres componentes se desprenden los factores Psicosomáticos

-Sueño F4a: 31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64.

-Psicosexuales F4v: 38, 39, 50, 61 (65, 66, 67 hombres) o (68, 69, 70 mujeres).

-Gastrointestinales F4c: 35, 44, 45, 57, 60, 62

-Psiconeuróticos F4d: 37, 46, 48, 53, 54, 63.

-Dolor F4e : 34, 43, 47, 49, 59

- de ansiedad F4f: 41

-Indicador depresión F4g: 32.

Fuente. Elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección de información

El instrumento utilizado en la presente investigación es la escala de desgaste ocupacional EDO (Uribe Prado, 2010) el cual evalúa el burnout especificado como desgaste ocupacional a través de la combinación de tres dimensiones fundamentales: agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro, los subfactores de esta prueba son psicósomáticos, sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, indicador ansiedad e indicador depresión, la prueba contiene 70 ítems donde hay 3 ítems específicos solo para hombres (65, 66, 67) y 3 ítems para mujeres (68, 69,70) los cuales se responden por medio de una escala Likert, para los primeros 30 ítems hay 6 opciones de respuesta que van de totalmente desacuerdo a totalmente de acuerdo y para los otros 40 ítems del 31 – 70 las opciones de respuesta van de nunca hasta siempre, igualmente es importante mencionar que el área de comportamiento que se evalúa es Salud ocupacional (estrés y burnout), y que la confiabilidad de construcción es el alfa de Cronbach en versión normativa F1 .7944. F2 .7325 y F3 .8657, la administración de esta prueba puede ser individual o colectiva se debe tener lápiz y papel así mismo para su aplicación será necesario contar con el Manual de aplicación e interpretación, cuaderno de preguntas (cuestionario), hoja de repuestas, una plantilla de calificación, formato de calificación para interpretación igualmente se debe preparar un escenario adecuado donde se tenga disposición de tiempo entre 30 a 50 minutos y tener el consentimiento informado de todos los participantes antes de presentar la prueba, además es importante generar confianza y empatía con los empleados, aclarar cualquier duda o inquietud y mencionar claramente al evaluado que deberá responder con honestidad y espontaneidad, igualmente se leerán las instrucciones en voz alta para que puedan tener una mejor claridad sobre la aplicación, la prueba será anulada cuando: el evaluado deje más del 20% de las preguntas sin responder (6 preguntas), cuando responde toda la prueba en una sola columna, cuando la responde en menos de 5 minutos (azar), cuando el sujeto deje preguntas en blanco (máximo 6), el usuario llena los espacios en el cuadro de izquierda a derecha; el objetivo de lo anteriormente señalado es ubicar el sujeto en un puntaje más o menos intermedio para no invalidar la aplicación. Es recomendable evitar que se dejen espacios en blanco.

Cuando el usuario reciba el examen se verifica que todos los ítems tengan respuesta; en caso contrario, se puede devolver al sujeto previa exploración de los motivos para no contestar.

En caso de que el sujeto no entienda alguna frase o pregunta se deberá verificar lo siguiente:

- La escolaridad de sujeto (se recomienda para personas que tengan como mínimo la primaria, o un nivel de comprensión equivalente o superior).
- Que las instrucciones no hayan sido bien proporcionadas
- Que el sujeto presente un grado de ansiedad o estrés que no le permita la lectura.
- Que la persona evaluada esté en situación incómoda, de resistencia a la evaluación o contra su voluntad.

En todos los casos anteriormente mencionados es recomendable analizar la situación para hacer las correcciones correspondientes y en su caso, suspender la aplicación de la prueba.

Plan de análisis de datos

El análisis de datos se desarrolla por medio un instrumento llamado EDO el cual tiene un sistema de calificación donde se utiliza una plantilla de calificación de ítems el cual se desarrolla de manera organizada y clara de cada una de las encuestas, para realizar la calificación de esta se debe seguir los siguientes pasos: el primero consta en sobreponer la plantilla de calificación sobre la hoja de respuestas en la cual se observa 70 ítems los cuales tiene calificación positiva o negativa y van distribuidos por los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro y dentro de ellos se encuentran los factores de sueño, psicosocial, gastrointestinales, psiconeuróticos, indicador de ansiedad e indicador de depresión, para así poder sumar y dividir los valores correspondientes de acuerdo a la plantilla. El siguiente paso es la realización y aplicación de una formula la cual es $Z = \frac{X - M}{S}$ donde X es el resultado del paso 1, M es el promedio de normas y S es la desviación estándar. El último paso es graficar los valores de Z obtenidos en el paso anterior y así poder hacer la aplicación del instrumento EDO a los 50 colaboradores de empresa Servinariño de la ciudad de Pasto donde constan de 70 ítems lo cual dará una duración de 25 minutos. Dichos datos son manejados a través del procesador de Excel en el que se realizó el vaciado de información, procesamiento, creación de tablas y gráficas y el respectivo análisis de los datos.

Cronograma

Tabla 2.

Cronograma

Fases	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Febrero	Marzo
Selección y delimitación Del tema	*									
Campo de línea de investigación	*									
Planteamiento y formulación del problema		*								
Justificación			*							
Objetivos				*						
Método	*									
Tipo de estudio	*									
Elementos éticos y Bioéticos					*					
Entrega de avance							*			
Socialización y aplicación de la prueba								*		
Revisión de bibliografía							*			
Análisis de Información									*	
Construcción de informe final										*
Sustentación										*

Fuente. Elaboración propia

Presupuesto**Tabla 3.***Presupuesto*

Tipo de recurso	Costo unidad	Costo total
Transporte	3.800	34.200
Fotocopias consentimiento informado	100	5.000
Fotocopias prueba (EDO)	900	45.000
Lápices	300	15.000
Tajalápiz	300	15.000
Refrigerio	4.000	212.000
Total: 326.200		

Fuente. Elaboración propia

Elementos Éticos y Bioéticos

Esta investigación se orienta por los principios éticos de la ley 1090 de 2006 la cual menciona que en la evaluación de técnicas, desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses de los participantes, evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación, respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados y las interpretaciones, por lo tanto, estos serán debidamente presentados a todos los participantes, además esta investigación se abordará respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan, con pleno conocimiento de las normas legales, de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes en humanos, el material psicotécnico será de uso exclusivo de los profesionales en psicología y los estudiantes podrán aprender su manejo con el debido acompañamiento de docentes profesionales, supervisión y vigilancia de la respectiva facultad. Igualmente, los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información solo con el debido consentimiento informado y se garantiza que esta investigación no traerá ningún tipo de riesgo a nivel personal, familiar ni social. (Ley 1090 2006)

Resultados de investigación

Descripción general del método de análisis

Para el desarrollo del proyecto de investigación se tuvo en cuenta el procedimiento de recolección y análisis de información para ello fue de importancia solicitar la escala de desgaste ocupacional EDO en el laboratorio de pruebas del programa de psicología, otorgando la entrega en físico del instrumento requerido, lo que permitió la aplicación de la prueba en la empresa Servinariño, la cual se realizó con 50 colaboradores quienes pertenecen a las áreas productiva y administrativa. Antes de realizar la aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO a los colaboradores de la empresa Servinariño se hizo el diligenciamiento del consentimiento informado por parte de los participantes para poder así hacer entrega de la prueba a cada uno de ellos, además se hizo un registro del tiempo de inicio y de finalización de la prueba para poder identificar la duración de cada uno de los participantes.

Los colaboradores están entre un rango de edad de 20 a 60 años, la prueba se llevó a cabo con hombres y mujeres de diferentes niveles académicos entre ellos se encuentran primaria, secundaria, bachilleres, técnico, tecnólogo y quienes cuentan con una carrera de pregrado los cuales se ajustan a los cargos que requiere la empresa así mismo.

Fue oportuno asegurarse de que hubiera buenas condiciones ambientales, puesto que fueron necesarias seis sesiones para la aplicación por grupos de los colaboradores, según la disponibilidad u horarios concertados con la empresa. Por lo que fue importante el desplazamiento a diferentes lugares como el auditorio del Hospital San Pedro, instalaciones de la empresa Servinariño, instalaciones del Hospital San José de Túquerres, instalaciones de Corposalud, instalaciones del Hospital infantil Los Ángeles y el restaurante de la empresa, en cada una de las aplicaciones se tuvo en cuenta que el sitio para la aplicación de la prueba tenga buena ventilación, iluminación, sillas cómodas, superficies planas con el propósito de que los colaboradores de la empresa diligenciaran el instrumento “escala de desgaste ocupacional EDO” y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad tapabocas, distanciamiento y lavado de manos al ingreso, las investigadoras estuvieron atentas a las condiciones emocionales donde se observó que los colaboradores tuvieron disposición para participar en este proceso investigativo, en ese sentido la sesión de aplicación inicia explicándoles el objetivo de la investigación, los elementos contemplados en el consentimiento informado, confidencialidad y manejo de los resultados, se les mencionó y garantizó que la prueba no trae ningún tipo de riesgo, se procedió a entregarles

un lapicero y el consentimiento informado para que lo firmaran antes de realizar la aplicación de la prueba, se recogieron los consentimientos informados y se suministró el cuaderno de preguntas (cuestionario) y la hoja de repuestas, se les mencionó que levanten la mano si tienen alguna duda o inquietud para que alguna de las investigadoras pueda aclarar sus dudas, sin antes comenzar a responder se les señaló a los evaluados que deben diligenciar con honestidad y espontaneidad, el tiempo estipulado para este proceso fue de 35 a 50 minutos aunque se reconoce que los colaboradores de la empresa tardaron entre 15 y 30 minutos en diligenciarla, al finalizar se les otorgó un refrigerio y se agradeció por su disposición, es importante mencionar que se hizo la verificación a cada una de las pruebas para comprobar su adecuado diligenciamiento.

A partir de ello se dio paso a la calificación de las pruebas, este proceso se llevó a cabo en el laboratorio de pruebas de la Universidad Cesmag, se utilizó la plantilla de calificación de la prueba EDO la cual evalúa cada uno de los ítems y así poder obtener los resultados, posteriormente se elaboró una base de datos en el programa de Excel donde se codificaron los datos expuestos en las pruebas de cada uno de los participantes y se procedió a realizar captura y análisis de los datos para crear tablas y gráficas.

Procesamiento de la información

A continuación, se presentan los datos obtenidos a partir de las variables evaluadas, sociodemográficas, agotamiento emocional, insatisfacción de logro, sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeurótico, dolor, indicador de ansiedad, indicador de depresión.

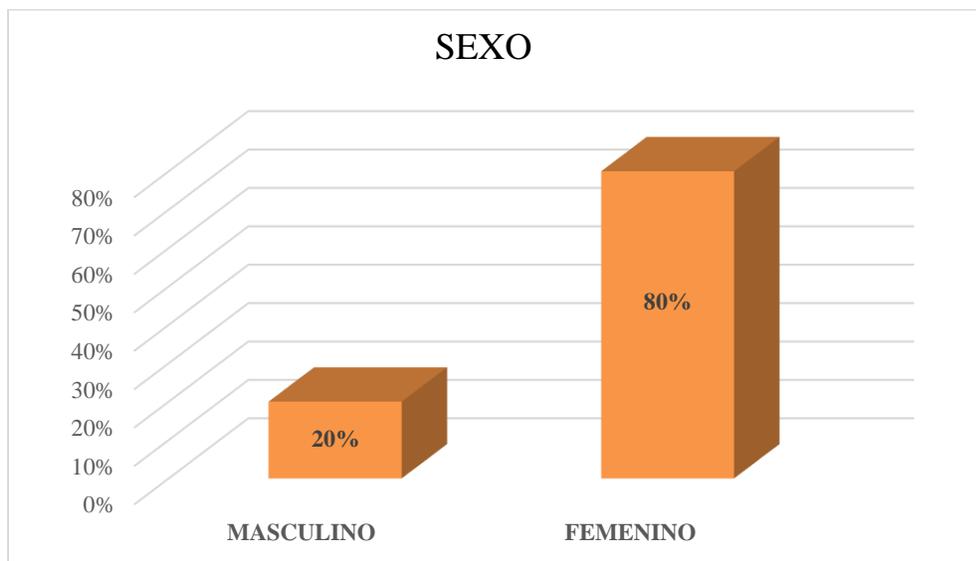
Variables sociodemográficas

Para el análisis se tuvo en cuenta los factores de desgaste ocupacional, factores psicosomáticos y a su vez las variables demográficas de los participantes. A continuación, se logró evidenciar que en la variable de sexo la cual es evaluada con femenino y masculino que, de las 50 personas que fueron evaluadas 10 corresponden al género masculino que equivale al 20% de la población y 41 corresponden al género femenino que equivale al 80% de la muestra.

Tabla 4.*Distribución de la población según sexo.*

Sexo		
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	40	80%
Masculino	10	20%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 1.*Representación de la distribución de la población según el sexo.*

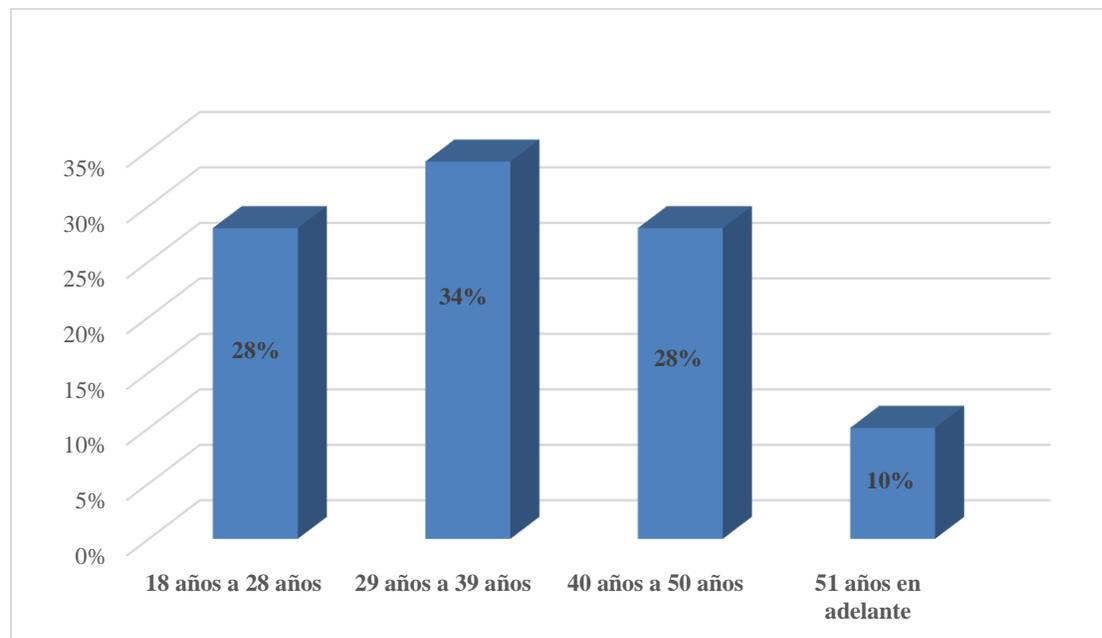
Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la edad, se agrupó en edades de 10 años para realizar una tabla de distribución más clara en donde los grupos de edades fueron de 18 a 28 años, de 29 a 39 años, de 40 a 50 años y por último de 51 en adelante años de edad. Se observa en la tabla que de 29 años a 39 años se encuentran 17 personas que corresponde al 34% de 100%.

Tabla 5.*Distribución de la población según la edad.*

Edad		
Rango	Frecuencia	Porcentaje
18 años a 28 años	14	28%
29 años a 39 años	17	34%
40 años a 50 años	14	28%
51 años en adelante	5	10%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 2.*Representación de la distribución de la población según la edad.*

Fuente. Elaboración propia

Por otra parte, de las 50 personas a quienes se les aplicó la prueba 30 se encuentran con pareja lo que equivale al 60% de la población y las 20 personas restantes se encuentran sin pareja lo que equivale al 40% de la muestra.

Tabla 6.

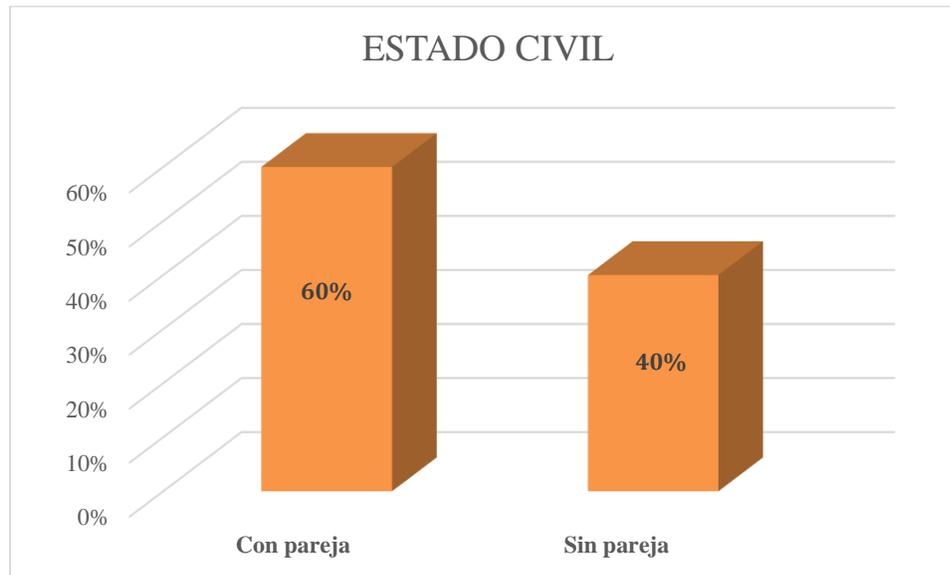
Distribución de la población según el estado civil.

Estado civil		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Con pareja	30	60%
Sin pareja	20	40%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 3.

Representación de la distribución de la población según el estado civil



Fuente. Elaboración propia

Para la variable “tiempo de duración con la pareja” donde encontramos una diversidad de tiempo y frecuencia, por consiguiente 30 personas tienen una pareja estable desde los 6 meses hasta los 31 años de convivencia lo cual corresponde al 60% y el 40% restante corresponde a las personas que no tienen pareja. A continuación, se describirá que porcentaje corresponde al tiempo y frecuencia de las parejas. Es posible que el mantener una relación estable le pueda generar a la persona un nivel de estrés más alto en algunos de los factores interpersonales

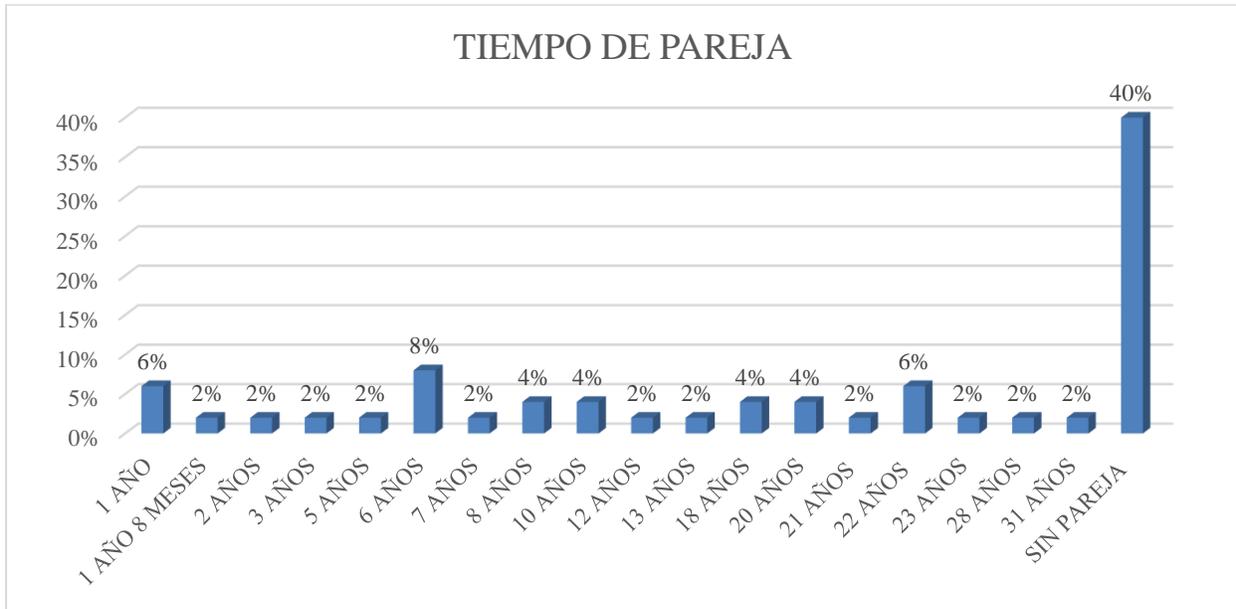
Tabla 7.*Distribución de la población según el tiempo que llevas con tu pareja.*

Tiempo de duración con la pareja		
Tiempo de pareja	Frecuencia	Porcentaje
6 meses	1	2%
1 año	3	6%
1 año 8 meses	1	2%
2 años	1	2%
3 años	1	2%
5 años	1	2%
6 años	4	8%
7 años	1	2%
8 años	2	4%
10 años	2	4%
12 años	1	2%
13 años	1	2%
18 años	2	4%
20 años	2	4%
21 años	1	2%
22 años	3	6%
23 años	1	2%
28 años	1	2%
31 años	1	2%
Sin pareja	20	40%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 4.

Representación de la distribución de la población según el tiempo que llevas con tu pareja.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la escolaridad de las personas que participaron, se encuentra que la mayor parte tiene una escolaridad de bachillerato que son 22 participantes lo que corresponde al 44% de los 50 participantes, también se pudo observar que 16 personas que equivalen al 32% tienen una carrera universitaria.

Tabla 8.

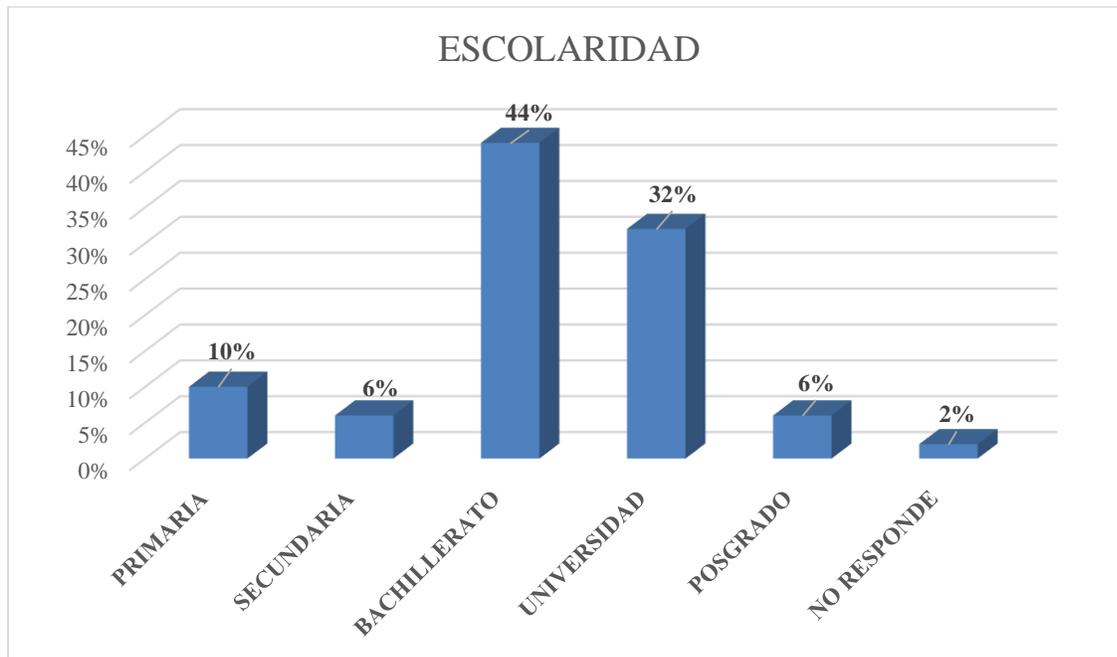
Distribución de la población según la escolaridad.

¿Escolaridad?		
Nivel académico	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	5	10%
Secundaria	3	6%
Bachillerato	22	44%
Universidad	16	32%
Posgrado	3	6%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 5.

Representación de la distribución de la población según la escolaridad.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la variable de “qué carrera estudiaste” se puede contemplar que las carreras que tienen más de una persona son las de administración de empresas con un (2%), ingeniería de alimentos con tres personas (6%) y nutrición y dietética con cuatro personas (8%); también se encontró una variedad de carreras que tienen un propósito similar a la intención de la empresa.

Tabla 9.*Distribución de la población según la carrera que estudiaste.*

Qué carrera estudiaste		
Carrera que estudio	Frecuencia	Porcentaje
Bioingeniería	1	2%
Curso de cocina	1	2%
Curso manicure y pedicure	1	2%
Gastronomía	1	2%
Ing. de sistemas	1	2%
Ingeniería industrial	1	2%
Lic. Educación física	1	2%
Lic. En filosofía y letras	1	2%
Magíster en sistema de gestión integral	1	2%
Mercadeo	1	2%
Procesamiento de alimentos	1	2%
Psicología	1	2%
Secretariado ejecutivo	1	2%
Técnico en Aux de enfermería	1	2%
Técnico profesional en culinaria	1	2%
Tecnólogo en pastelería y panadería	1	2%
Tecnólogo en sistemas	1	2%
Administración de empresas	2	4%
Ingeniería de alimentos	3	6%
Nutricio y dietética	4	8%
Ninguno	24	48%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 6.

Representación de la distribución de la población según la carrera que estudio.



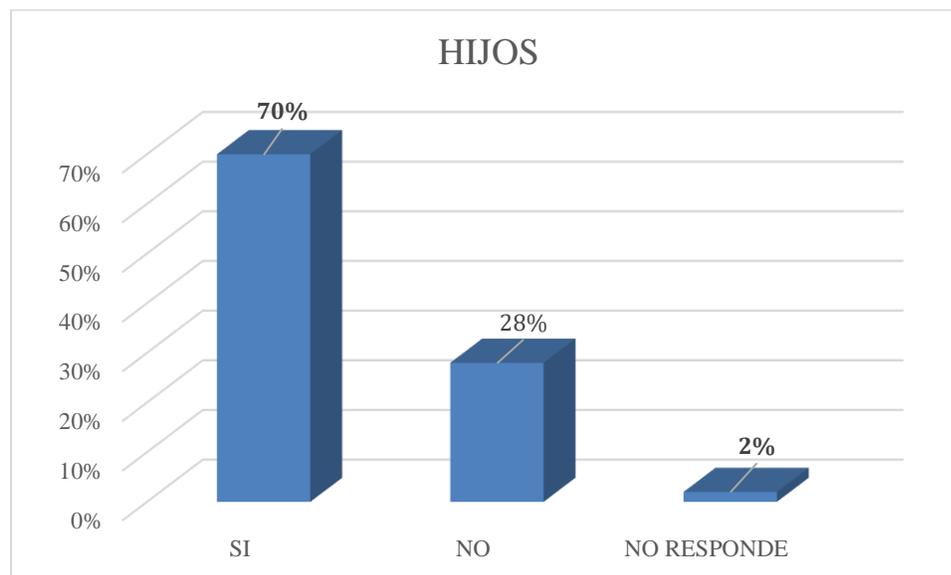
Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la variable “hijos” se puede observar que la mayoría de los trabajadores (70%) tienen hijos lo cual corresponde a 35 personas, 14 personas mencionan que no tienen hijos lo cual estarán en un 28% y 1 (2%) persona no responde ante esta pregunta, a continuación, se observa las tablas con los datos.

Tabla 10.*Distribución de la población según la variable “tienes hijos”*

Hijos		
Hijos	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	70%
No	14	28%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 7.*Representación de la distribución de la población según la variable “tienes hijos”*

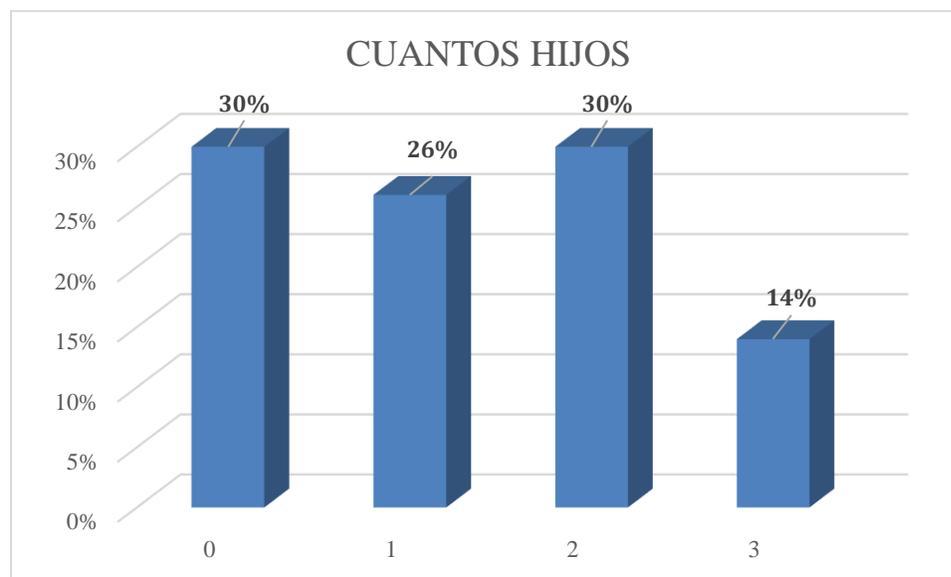
Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la variable anterior de “cantidad de hijos” se pudo observar que 15 personas (30%) mencionaron no tener hijos, 13 personas (26%) tienen un hijo, de la misma manera 15 personas (30%) refieren que tienen dos hijos y finalmente 7 personas (14%) mencionaron tener 3 hijos.

Tabla 11.*Distribución de la población según la cantidad de hijos.*

Cantidad de hijos		
Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
0	15	30%
1	13	26%
2	15	30%
3	7	14%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 8.*Representación de la distribución de la población según la cantidad de hijos.*

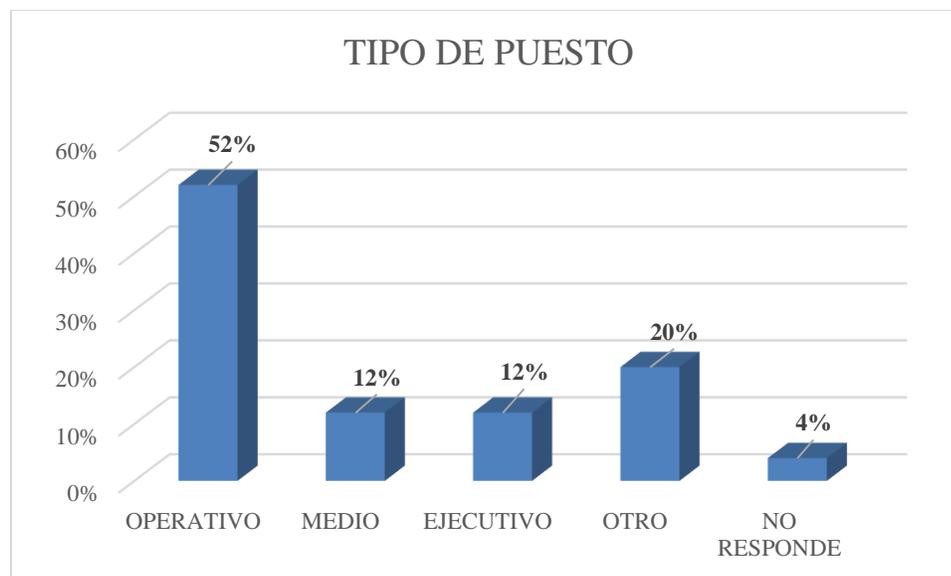
Fuente. Elaboración propia

Para la variable que “tipo de puesto ocupa” se encuentran diferentes puestos en los cuales están el operativo, medio, ejecutivo, otro y otras personas no respondieron a la pregunta, donde la mayoría de personal corresponde al puesto operativo con 52%, también cabe mencionar que el tipo de puesto “otro” corresponde al personal de conductores de la empresa.

Tabla 12.*Distribución de la población según el tipo de puesto que ocupa.*

Tipo de puesto que ocupa		
Tipo de puesto	Frecuencia	Porcentaje
Operativo	26	52%
Medio	6	12%
Ejecutivo	6	12%
Otro	10	20%
No responde	2	4%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 9.*Representación de la distribución de la población según el tipo de puesto que ocupa.*

Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la variante “trabajo que desempeñas” se encuentran 3 tipos de trabajo como empleado, empresario y profesión independiente, lo cual la mayoría de personas que es el 92% corresponde al tipo de empleado.

Tabla 13.

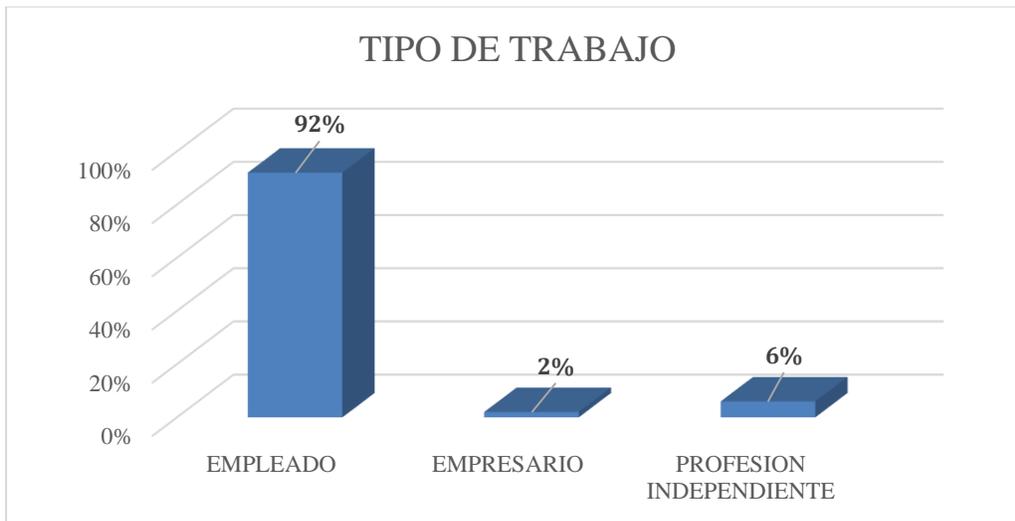
Distribución de la población según el tipo de trabajo que desempeña.

Tipo de trabajo que desempeña		
Tipo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Empleado	46	92%
Empresario	1	2%
Profesión independiente	3	6%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 10.

Representación de la distribución de la población según el tipo de trabajo que desempeña.



Fuente. Elaboración propia

Respecto a la variable perteneciente al contacto que tienen los colaboradores de la empresa Servinariño con los usuarios, se pudo observar que la mayoría del personal correspondiente al 72% se encuentra en un contacto directo lo que posiblemente los hace más prevalentes a un nivel más alto de desgaste ocupacional.

Tabla 14.

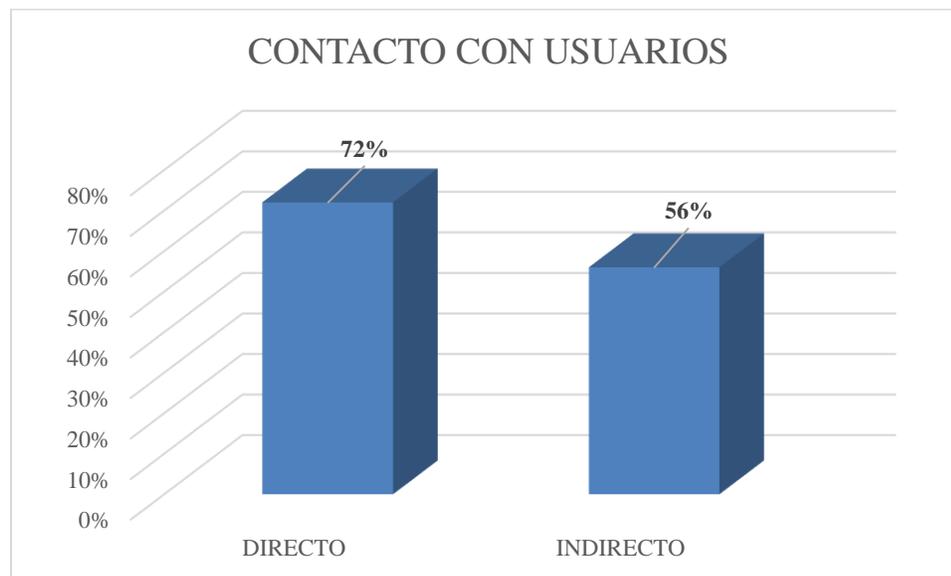
Distribución de la población según el contacto que mantiene con los usuarios.

Contacto que mantienen con los usuarios		
Contacto con usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Directo	36	72%
Indirecto	28	56%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 11.

Representación de la distribución de la población según el contacto que tiene con los usuarios.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al “numero de trabajo” se puede observar que hay una minoría de trabajadores que corresponde a 4 personas que tuvieron 2 y 5 trabajos y 1 persona no respondió a la pregunta por lo que se puede concluir que 45 personas (90%) solo tienen un trabajo en el que se encuentran actualmente.

Tabla 15.

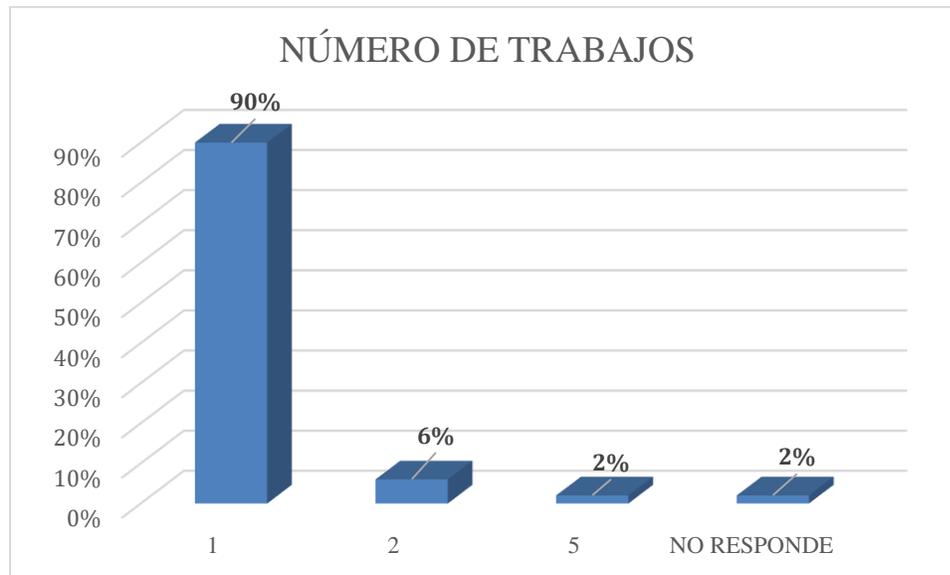
Distribución de la población según cuantos trabajos has tenido.

Cuantos trabajos has tenido		
Número de trabajos	Frecuencia	Porcentaje
1	45	90%
2	3	6%
5	1	2%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 12.

Representación de la distribución de la población según el número de trabajos que ha tenido.



Fuente. Elaboración propia

Para la variable de “número de actividades que desarrolla en el día”, se pudo observar que la mayoría de personas tiene tan solo una actividad lo que equivale a 36% dejando como porcentaje de minoría a las personas que realizan más de una actividad. Cuando se habla de ninguna esto quiere decir que las personas no realizan más actividades que el trabajo que desarrollan en la empresa, más sin embargo el realizar más actividades puede generar un nivel mayor de estrés en algún factor según el instrumento aplicado.

Tabla 16.

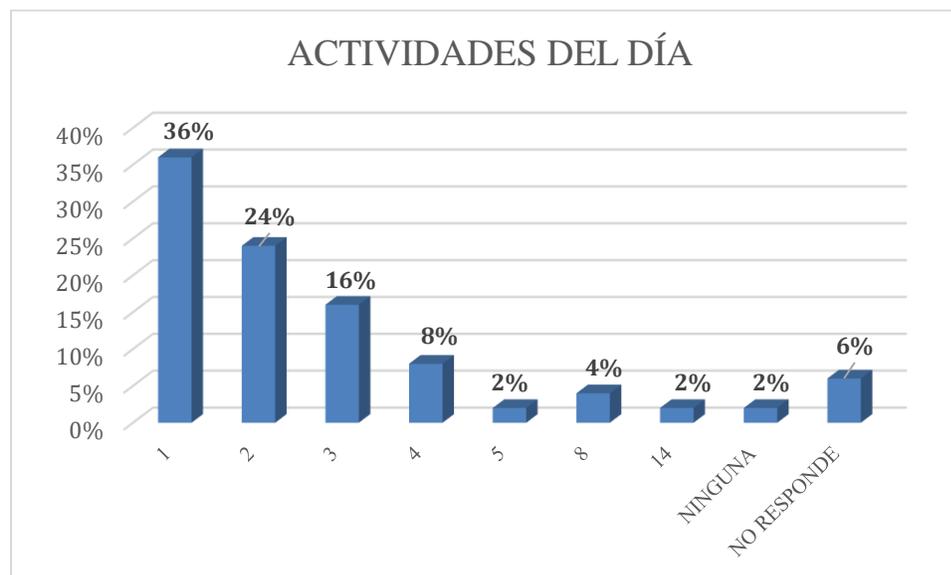
Distribución de la población según las actividades realizadas en el día.

Actividades del día		
Actividades del día	Frecuencia	Porcentaje
1	18	36%
2	12	24%
3	8	16%
4	4	8%
5	1	2%
8	2	4%
14	1	2%
Ninguna	1	2%
No responde	3	6%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 13.

Representación de la distribución de la población según las actividades que realiza al día.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la variable número de horas de trabajo al día, se pudo observar que el 52% de la población trabajan de 8 a 10 horas, sin embargo, hay varias personas las cuales mencionaron que trabajan más de 11 horas lo cual se lo puede relacionar con que ellas

posiblemente puntúen en un nivel de desgaste ocupacional más alto que las personas que trabajan de 8 a 10.

Tabla 17.

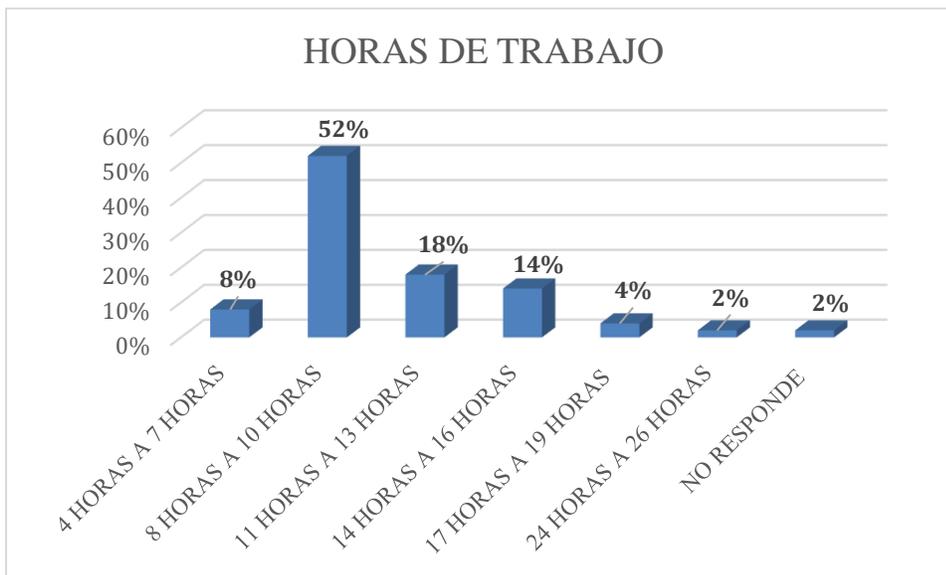
Distribución de la población según el número de horas de trabajo al día.

Horas que trabaja al día		
Horas de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
4 horas a 7 horas	4	8%
8 horas a 10 horas	26	52%
11 horas a 13 horas	9	18%
14 horas a 16 horas	7	14%
17 horas a 19 horas	2	4%
24 horas a 26 horas	1	2%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 14.

Representación de la distribución de la población según las horas de trabajo.



Fuente. Elaboración propia

Para la variable que antigüedad tiene en el trabajo se pudo observar que 28 personas (56%) tienen una antigüedad de más de un año, 18 personas (36%) tienen de un mes a once meses de antigüedad y solo el 6% llevan más de 11 años trabajando, por lo cual sea posible que

los trabajadores que llevan poco tiempo trabajando podrían tener un nivel bajo de desgaste ocupacional.

Tabla 18.

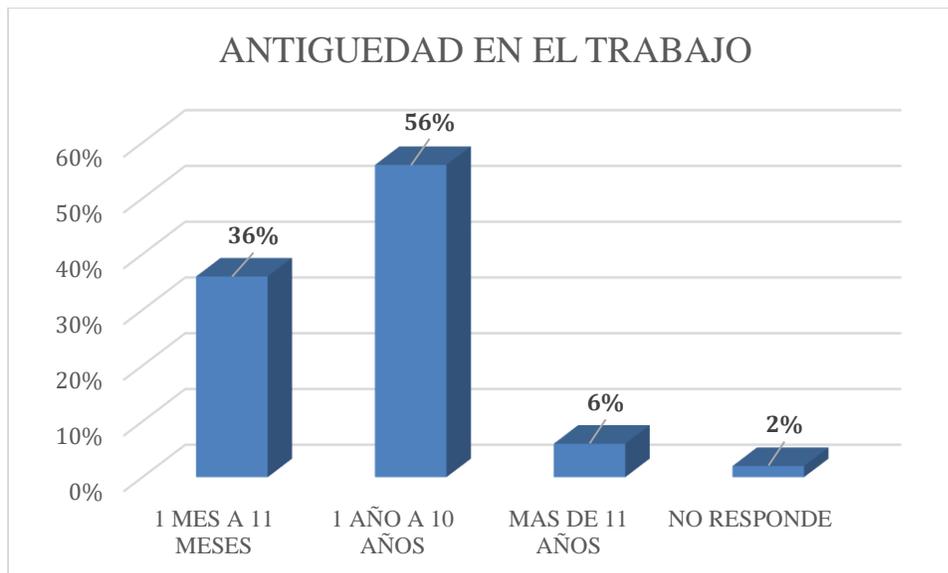
Distribución de la población según la antigüedad en el trabajo.

Antigüedad en el trabajo		
Antigüedad en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje
1 mes a 11 Meses	18	36%
1 Año a 10 Años	28	56%
Más de 11 Años	3	6%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 15.

Representación de la distribución de la antigüedad que lleva en el trabajo.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la variable de años trabajados en su vida se pudo observar que el 22% de los trabajadores han trabajado de 6 a 10 años durante su vida, lo cual sería posiblemente una variable causante del desgaste ocupacional.

Tabla 19.

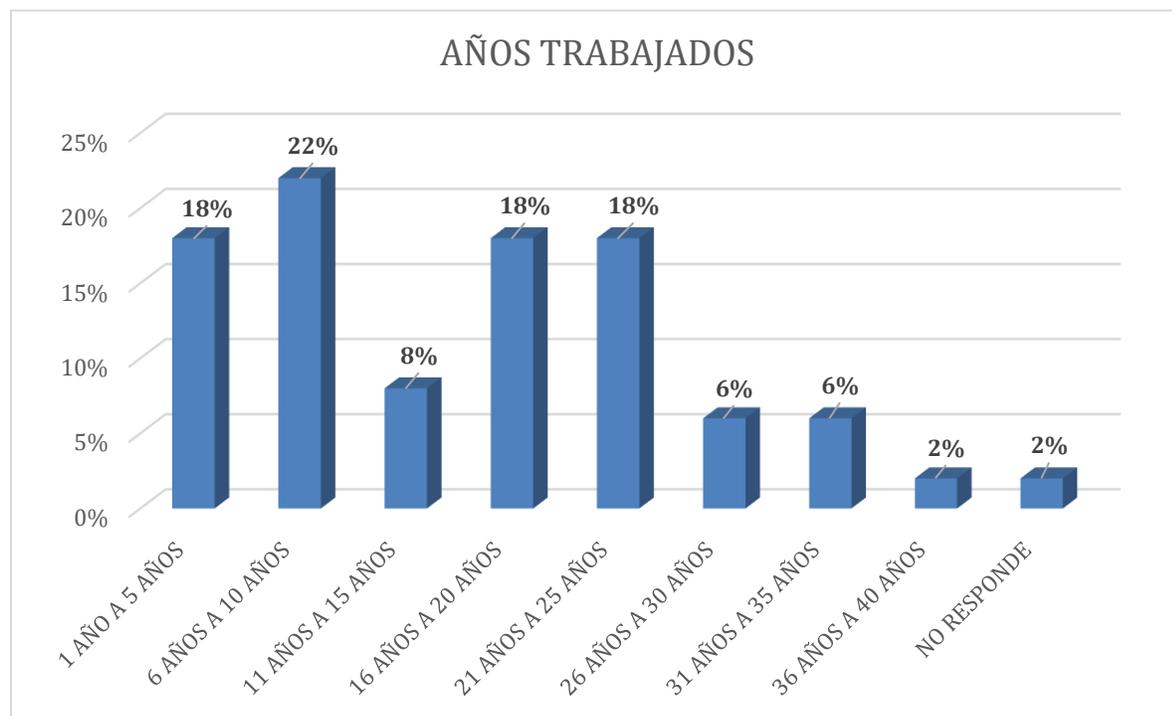
Distribución de la población según los años de vida que ha trabajado.

Años trabajados en la vida		
Años trabajados	Frecuencia	Porcentaje
1 año a 5 años	9	18%
6 años a 10 años	11	22%
11 años a 15 años	4	8%
16 años a 20 años	9	18%
21 años a 25 años	9	18%
26 años a 30 años	3	6%
31 años a 35 años	3	6%
36 años a 40 años	1	2%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 16.

Representación de la distribución según los años trabajados durante la vida.



Fuente. Elaboración propia

En relación a la variable “número de empleos” que ha tenido hasta la actualidad, se observa que de las 50 personas a quienes se les aplicó la prueba 9 mencionaron haber tenido 6 empleos lo que equivale a un porcentaje del 18%, 7 personas tienen un porcentaje equivalente a un 14% quienes han tenido 4 empleos y otras 7 personas con el mismo porcentaje los cuales aseguraron haber tenido 3 empleos, 6 personas cuentan con porcentaje equivalente a un 12% quienes manifiestan haber tenido 2 empleos, 5 personas tienen un porcentaje del 10% quienes señalan haber tenido 10 empleos en la vida, 4 personas cuentan con un porcentaje del 8% con 5 empleos y otras 4 personas con el mismo porcentaje mencionaron haber tenido varios empleos en el transcurso de su vida, 3 personas tienen un porcentaje equivalente a un 6% los cuales aseguran haber tenido 5 empleos, 2 personas cuentan con un porcentaje del 4% quienes solo se han desempeñado en el empleo actual y finalmente 3 personas tienen un porcentaje de 2% donde mencionan haber tenido más de 8 empleos en el transcurso de su vida.

Tabla 20.

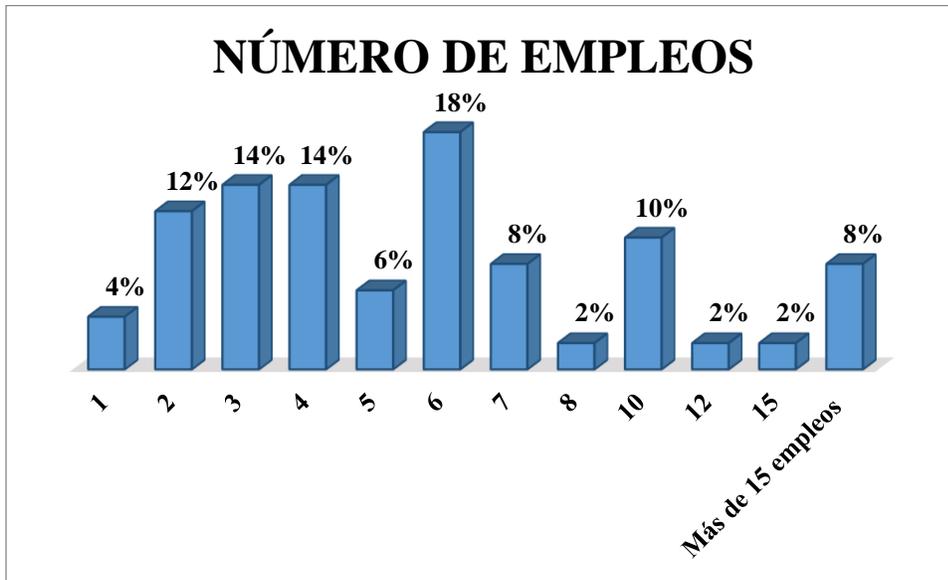
Distribución de la población según el número de empleos que ha tenido en la vida.

No. De Empleos	Participantes	Porcentaje
1	2	4%
2	6	12%
3	7	14%
4	7	14%
5	3	6%
6	9	18%
7	4	8%
8	1	2%
10	5	10%
12	1	2%
15	1	2%
Más de 15 empleos	4	8%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 17.

Representación de la distribución de la población según el número de empleos que ha tenido en la vida.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al número de ascensos se observa que la mayoría de los participantes no han tenido un ascenso en el transcurso de su vida lo que corresponde a un porcentaje del 50%, 11 personas solo han tenido 1 ascenso lo que equivale a un porcentaje del 22%, 4 personas tienen un porcentaje del 8% quienes han tenido 2 ascensos, 5 personas cuentan con un porcentaje de 10% lo que equivale a 3 ascensos, 2 personas tienen un porcentaje equivalente a un 4% a quienes los han ascendido 4 veces en su trabajo, 1 persona señala que la han ascendido 5 veces lo que equivale a un porcentaje 2% y finalmente 2 personas cuenta con un porcentaje del 4% quienes señalan que han tenido varios ascensos en el transcurso de su vida.

Tabla 21.

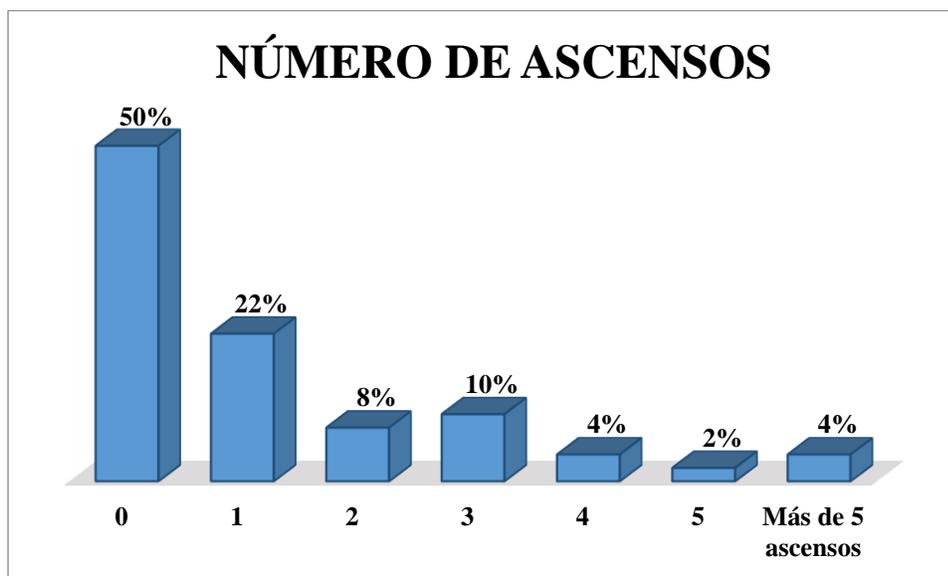
Distribución de la población según el número de ascensos que ha tenido en su vida.

No. De Ascensos	Participantes	Porcentaje
0	25	50%
1	11	22%
2	4	8%
3	5	10%
4	2	4%
5	1	2%
Más de 5 ascensos	2	4%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 18.

Representación de la distribución de la población según el número de ascensos que ha tenido en su vida.



Fuente. Elaboración propia

En relación a la variable ingreso mensual aproximado que recibe se puede contemplar que en la empresa Servinariño 39 colaboradores tienen un ingreso aproximado de un salario mínimo, 6 personas reciben de 2 a 3 salarios mínimos, 2 personas reciben más de 5 salarios mínimos y 2 personas tienen menos de un salario mínimo.

Tabla 22.

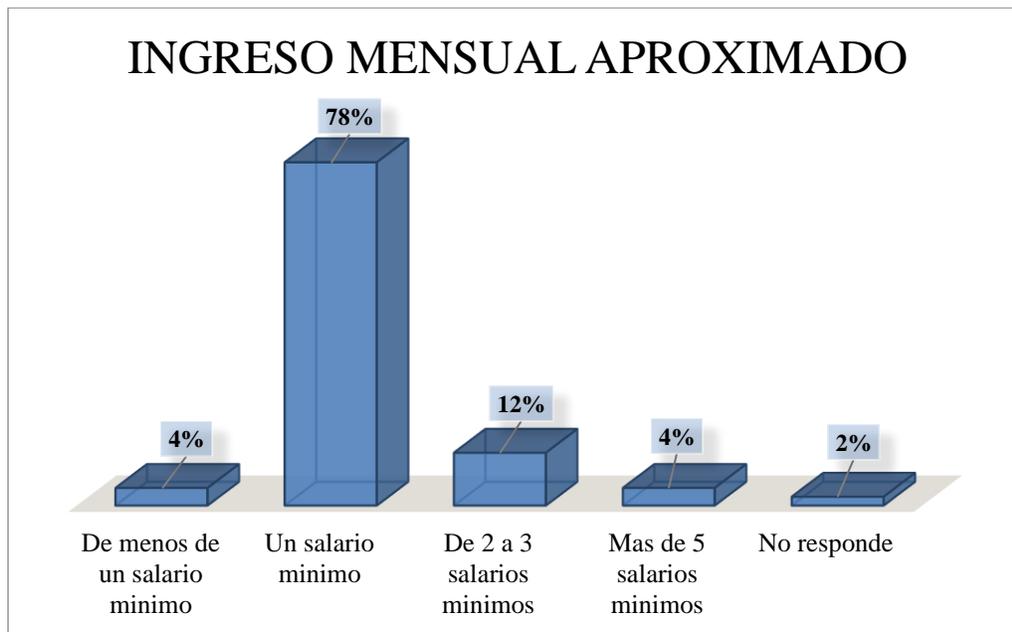
Distribución de la población según el ingreso mensual aproximado que recibe.

¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes?		
I.M.A	Participantes	Porcentaje
De menos de un salario mínimo	2	4%
Un salario mínimo	39	78%
De 2 a 3 salarios mínimos	6	12%
Más de 5 salarios mínimos	2	4%
No responde	1	2%
Total, general	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 19.

Representación de la distribución de la población según el ingreso mensual aproximado que recibe.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al tipo organización en la que trabajan los colaboradores de la empresa Servinariño, se observa que la totalidad de los trabajadores señalan estar laborando en una organización privada que corresponde al 100% de los 50 participantes.

Tabla 23.

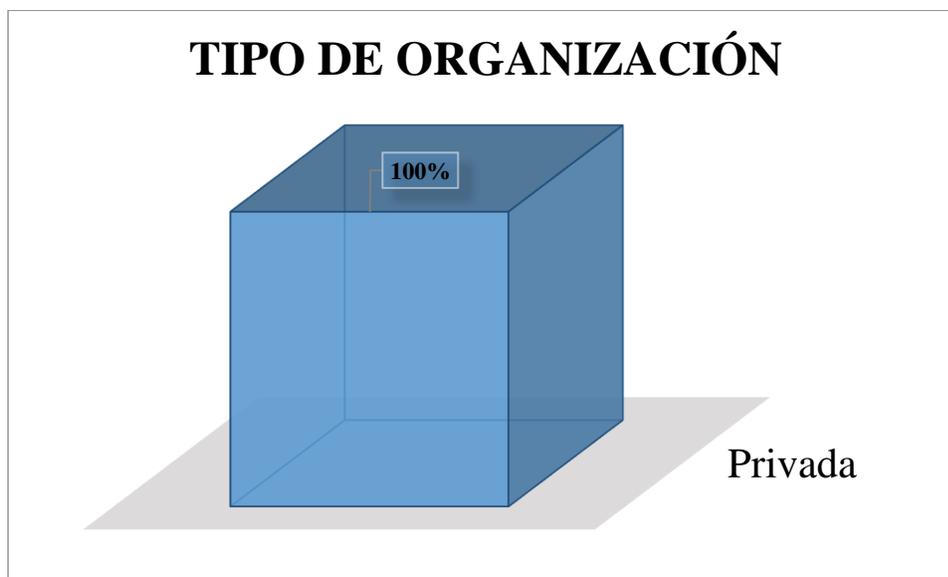
Distribución de la población según el tipo de organización que labora.

Tipo de organización		
Organización	participantes	porcentaje
Privada	50	100%
Total, general	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 20.

Representación de la distribución de la población según el tipo de organización que labora.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto al tipo de contrato que presentan los colaboradores de la empresa Servinariño se puede evidenciar que 22 personas tienen un contrato a término indefinido lo que equivale al 44%, mientras que 14 personas tienen un tipo de contrato a tiempo determinado lo que corresponde a un porcentaje 28%, el 24% se encuentra en tipo de contrato de obra determinada siendo 12 personas, y finalmente 2 personas que corresponde al 4% no mencionan que tipo de contrato tiene en la empresa.

Tabla 24.

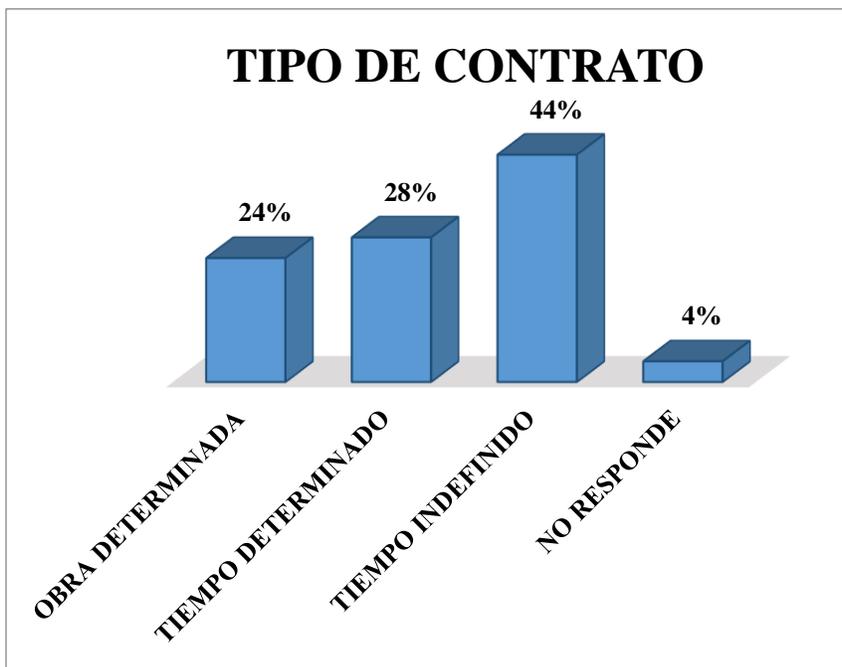
Distribución de la población según el tipo de contrato.

¿Qué tipo de contrato tienes?		
Tipo de Contrato	Participantes	Porcentaje
Obra determinada	12	24%
Tiempo determinado	14	28%
Tiempo indefinido	22	44%
No responde	2	4%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 21.

Representación de la distribución de la población según el tipo de contrato.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a variable personas a cargo, se encontró que 32 personas tienen un porcentaje equivalente a un 64% quienes si tienen personas a su cargo, 17 participantes tienen un porcentaje equivalente a un 34% los cuales no tienen personas a su cargo, y finalmente 1 persona cuenta con un porcentaje de 2% que no responde a la pregunta.

Tabla 25.

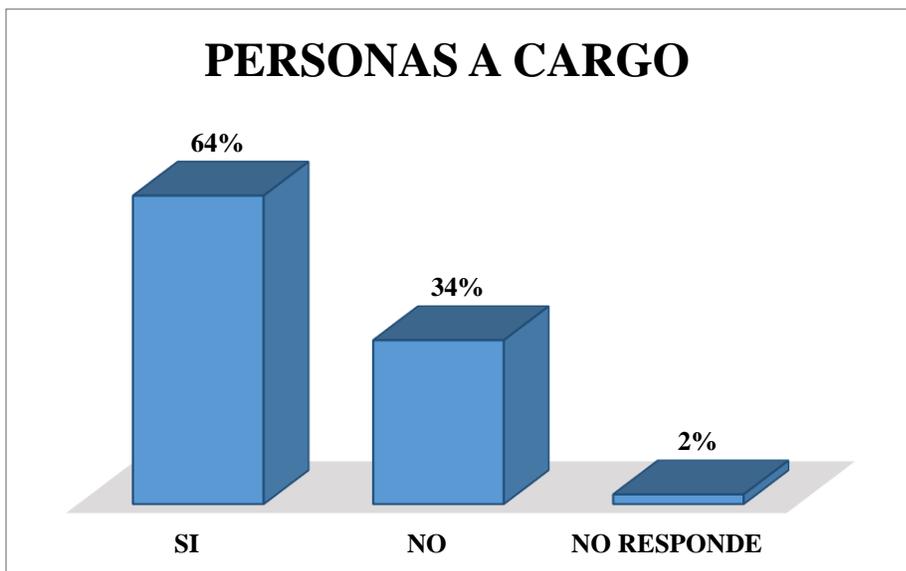
Distribución de la población según si tiene personas a su cargo.

¿Tienes personas a tu cargo?		
Personas a cargo	Participantes	Porcentaje
Si	32	64%
No	17	34%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 22.

Representación de la distribución de la población según si tiene personas a su cargo.



Fuente. Elaboración propia

Respecto al número de personas a cargo se encontró que 16 personas no tienen personas a su cargo, 1 persona señala tener 8 personas a su cargo, 1 persona menciona tener 7 personas a su cargo y otra persona tiene 6 personas a su cargo, mientras 3 participantes tienen 4 personas a su cargo, 6 participantes 3 personas a su cargo, 12 participantes 2 personas a su cargo y finalmente 8 participantes tienen solo 1 persona a su cargo.

Tabla 26.

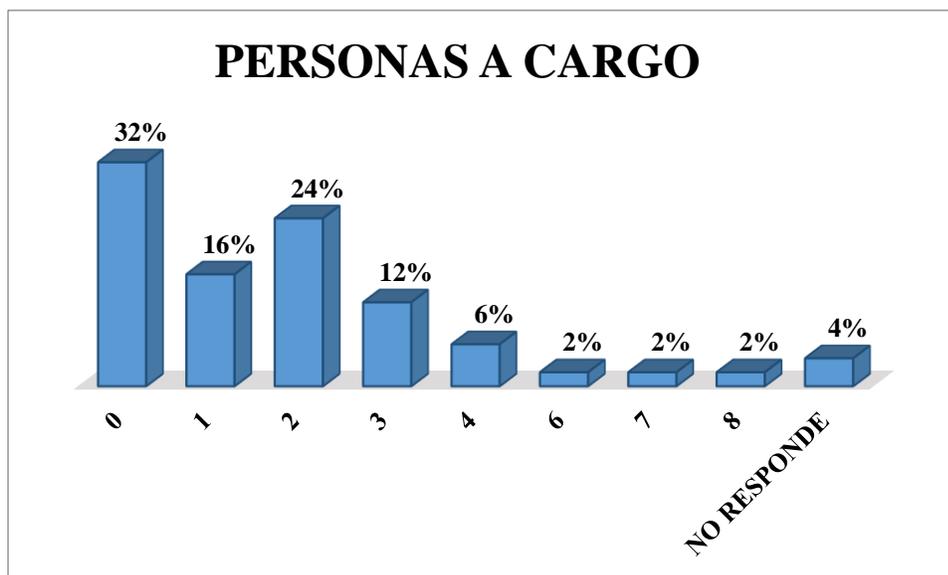
Distribución de la población según si tiene personas a su cargo.

¿Cuántas personas tienes a tu cargo?		
Personas a cargo	Participantes	Porcentaje
0	16	32%
1	8	16%
2	12	24%
3	6	12%
4	3	6%
6	1	2%
7	1	2%
8	1	2%
No responde	2	4%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 23.

Representación de la distribución de la población según cuantas personas tiene a su cargo.



Fuente. Elaboración propia

Por otra parte, de las 50 personas a quienes se les aplicó la prueba 44 responden que no toman ningún medicamento de forma frecuente lo que equivale al 88% de la población y las 6

personas restantes mencionan que se encuentran tomando medicamentos lo que equivale al 12% de la muestra.

Tabla 27.

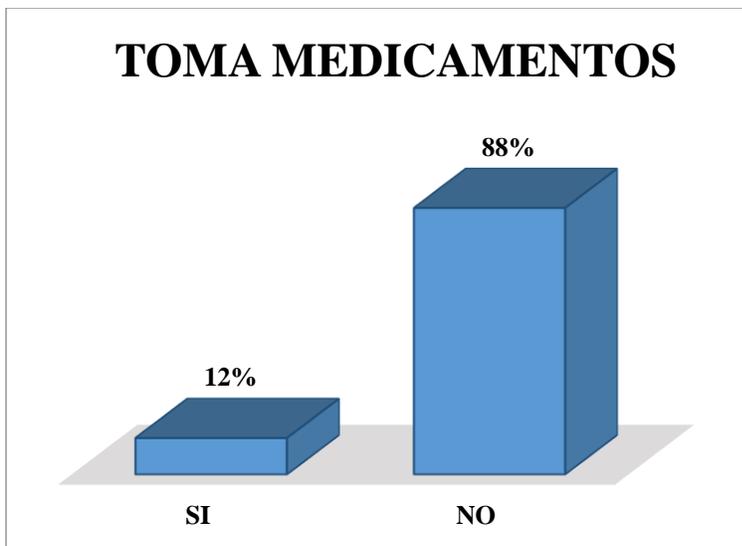
Distribución de la población según si toma algún medicamento de forma frecuente.

Tomas algún medicamento de forma frecuente		
Medicamentos	Participantes	Porcentaje
Si	6	12%
No	44	88%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 24.

Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento de forma frecuente.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la variable, Tipo de medicamento se puede contemplar que 44 personas señalan no tomar ningún medicamento de forma frecuente lo que corresponde a un porcentaje equivalente al 44% y 6 personas quienes tienen un porcentaje del 2% mencionan estar tomando algunos medicamentos como: celecoxib, doxiciclina, loratidina y advil, metformida e insulina, paroxítona, quetiapina y vitaminas.

Tabla 28.

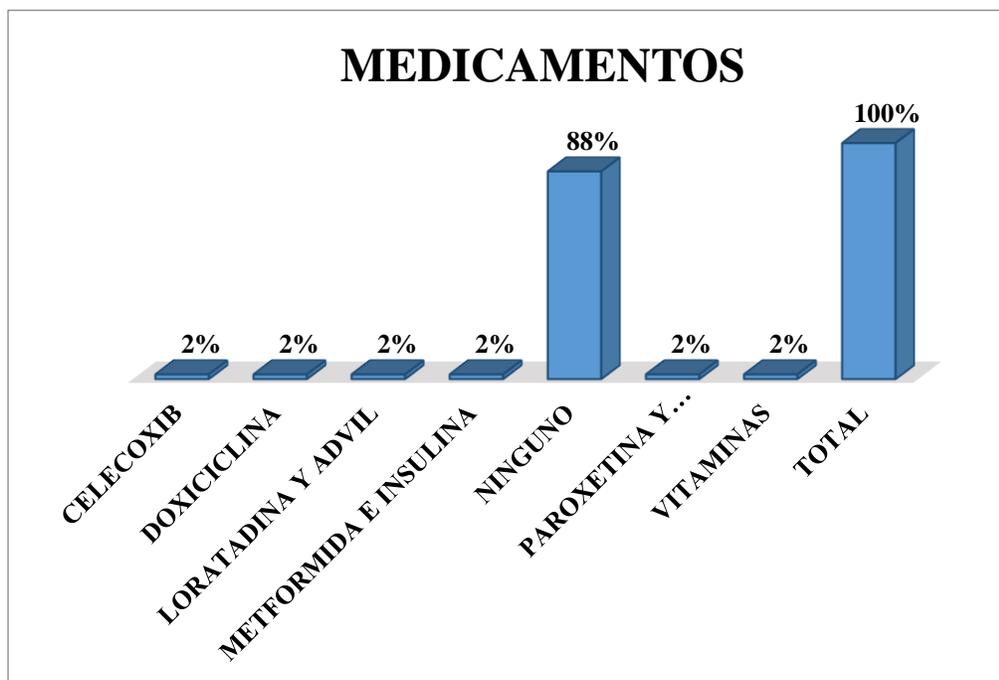
Distribución de la población según si toma algún medicamento, escribe cuál.

¿Qué medicamento toma?		
Medicamentos	Participantes	Porcentaje
Celecoxib	1	2%
Doxiciclina	1	2%
Loratadina y Advil	1	2%
Metformida e Insulina	1	2%
Ninguno	44	88%
Paroxetina y Quetiapina	1	2%
Vitaminas	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 25.

Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento, escribe cuál.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto a la variable, Finalidad del medicamento se puede contemplar que 44 personas señalan no tomar ningún medicamento de forma frecuente lo que corresponde a un porcentaje equivalente al 88% y 6 personas quienes tienen un porcentaje del 2% mencionan estar tomando algún medicamento tanto para alergias, depresión, diabetes, fortalecer el sistema inmune, para dolores abdominales, cólicos y tratamiento de acné.

Tabla 28.1

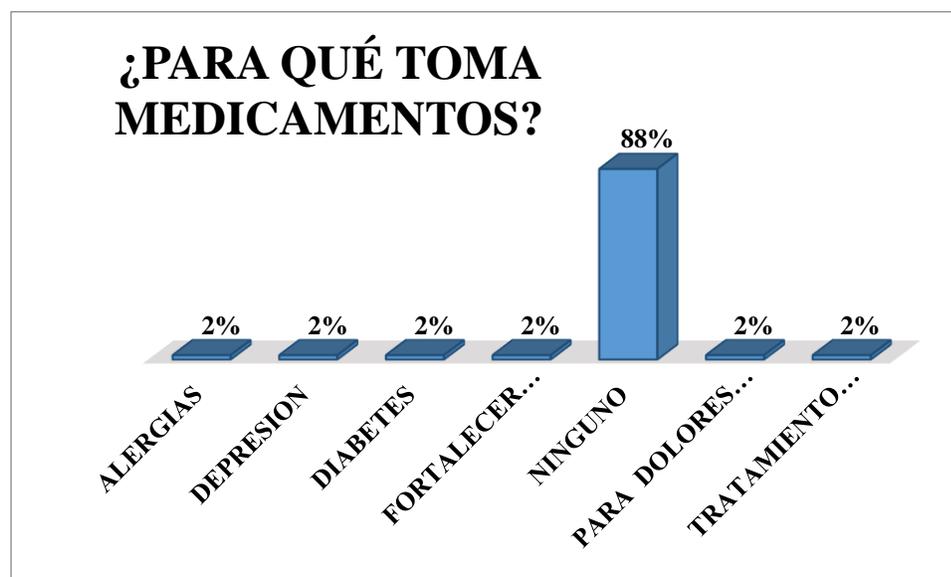
Distribución de la población según si toma algún medicamento, para qué lo toma.

Toma algún medicamento, para que		
Para qué	Participantes	Porcentaje
Alergias	1	2%
Depresión	1	2%
Diabetes	1	2%
Fortalecer el sistema inmune	1	2%
Ninguno	44	88%
Para dolores abdominales cólicos	1	2%
Tratamiento acné	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 25.1

Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento, para qué lo toma.



Fuente. Elaboración propia

En relación a la variable, Tiempo de ingesta del medicamento se observa que 44 personas señalan no tomar ningún medicamento por ende no aplica lo que corresponde a un porcentaje equivalente al 88% y 6 personas quienes tienen un porcentaje del 2% a firmán estar tomando algún medicamento por lo tanto la persona que lleva tomando medicamento más tiempo es de 6 años y quien lleva tomando menos tiempo su tratamiento es de 1 mes.

Tabla 29.

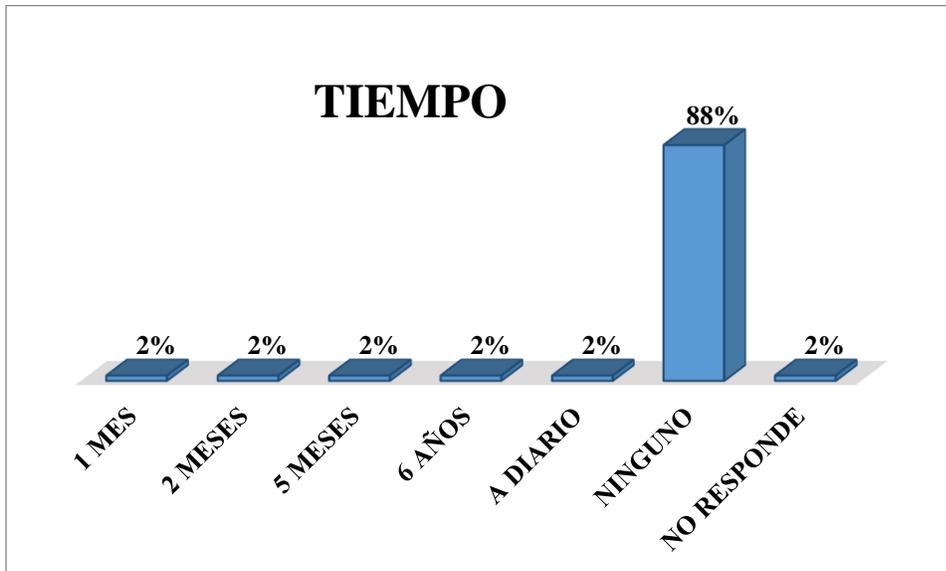
Distribución de la población según si toma algún medicamento, cuanto tiempo tiene de tomarlo.

Toma algún medicamento, cuanto tiempo tiene de tomarlo		
Tiempo	Participantes	Porcentaje
1 mes	1	2%
2 meses	1	2%
5 meses	1	2%
6 años	1	2%
A diario	1	2%
Ninguno	44	88%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 26.

Representación de la distribución de la población según si toma algún medicamento, cuanto tiempo tiene de tomarlo.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la variable, ha tenido algún accidente se encontró que 43 personas tienen un porcentaje equivalente a un 86% quienes señalan no haber tenido accidentes, 7 participantes tienen un porcentaje equivalente a un 14% los cuales aluden a que si han tenido algún tipo de accidente.

Tabla 30.

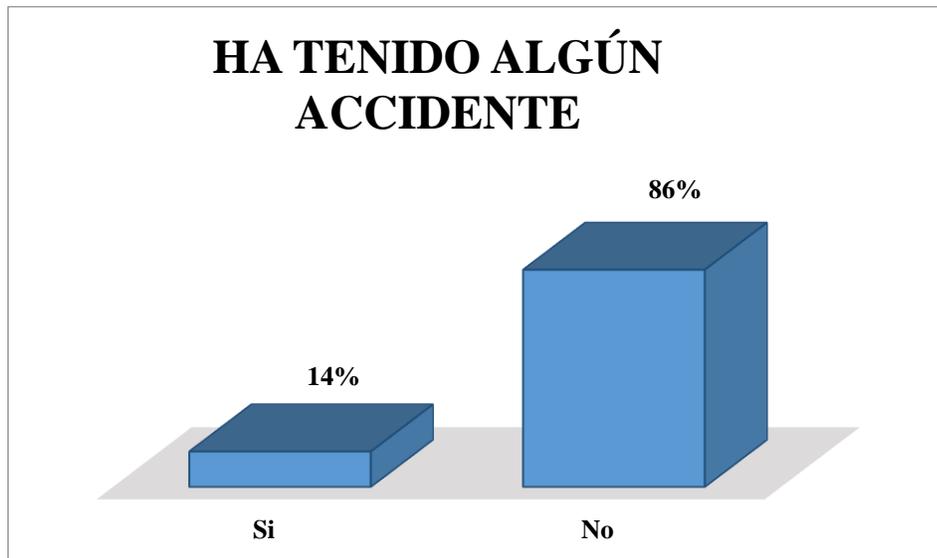
Distribución de la población según si ha tenido algún accidente.

Ha tenido algún accidente		
Accidente	Participantes	Porcentaje
Si	7	14%
No	43	86%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 27.

Representación de la distribución de la población según si ha tenido algún accidente.



Fuente. Elaboración propia

Por otra parte en relación a la variable, tipo de accidente se puede contemplar que 43 personas de la empresa Servinariño señalan no haber tenido ningún tipo de accidente lo que corresponde a un porcentaje equivalente al 86%, 2 personas mencionan haber tenido un accidente de tipo físico lo que es equivalente a un 4% y 5 personas quienes tienen un porcentaje del 2% mencionan haber pasado por un tipo de accidente como lo es desgarre, fractura de pie, golpe en la cabeza, quemadura, accidentes en moto, bicicleta o practicando deporte como el fútbol.

Tabla 30.1

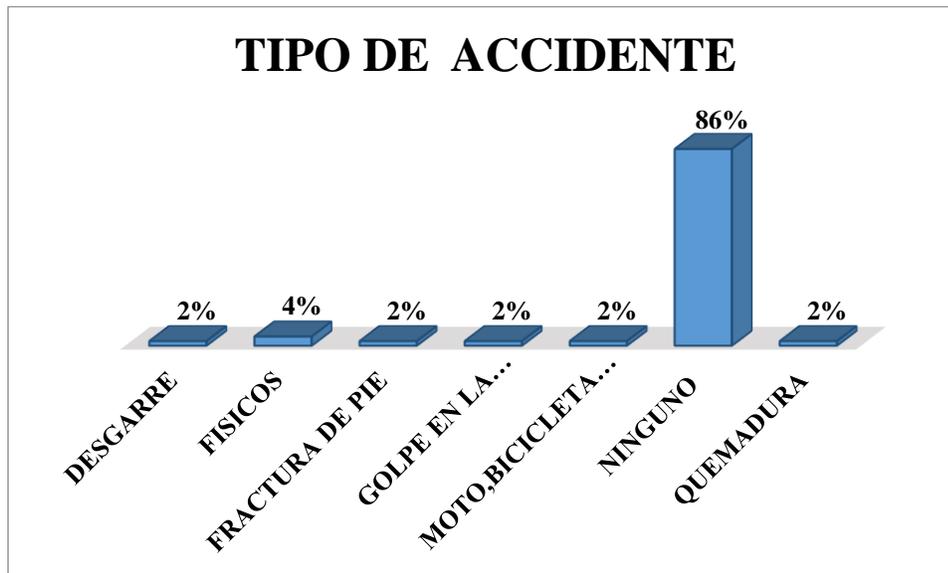
Distribución de la población según qué tipo de accidente.

¿Qué tipo de accidente?		
Tipo de accidente	Participantes	Porcentaje
Desgarre	1	2%
Físicos	2	4%
Fractura de pie	1	2%
Golpe en la cabeza	1	2%
Moto, bicicleta y fútbol	1	2%
Ninguno	43	86%
Quemadura	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 27.1

Representación de la distribución de la población según qué tipo de accidente.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la variable, intervenciones quirúrgicas en los colaboradores de la empresa Servinariño se puede evidenciar que 28 personas responden no haber tenido ningún tipo de intervención quirúrgica lo que equivale al 56%, mientras que 22 personas señalan que han pasado por algún tipo de intervención quirúrgica lo que corresponde a un porcentaje del 44% de la población restante.

Tabla 31.

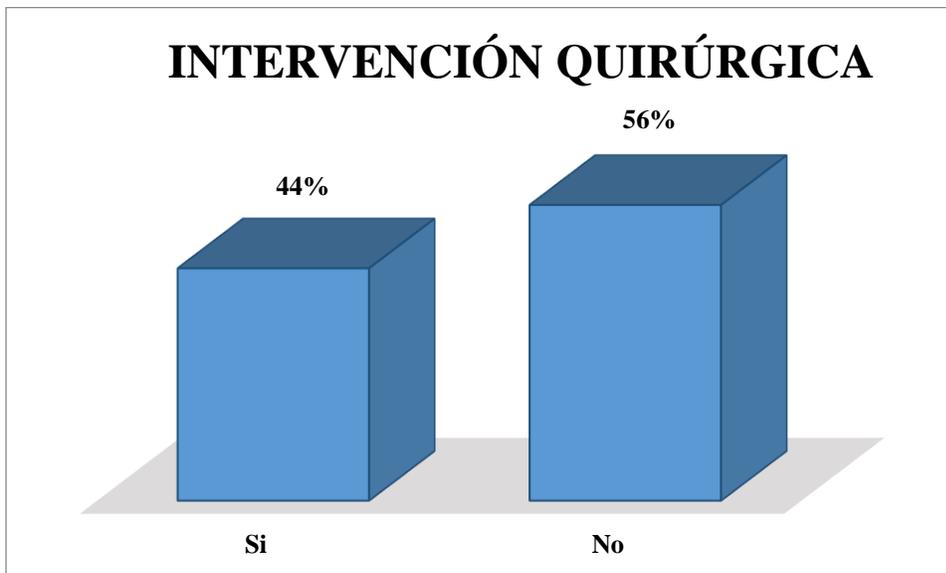
Distribución de la población según si ha tenido alguna intervención quirúrgica.

¿Has tenido alguna intervención quirúrgica?		
Intervenciones quirúrgicas	Participantes	Porcentaje
Si	22	44%
No	28	56%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 28.

Representación de la distribución de la población según si ha tenido alguna intervención quirúrgica.



Fuente. Elaboración propia

Para la variable, tipo de intervención encontramos que 28 empleados afirman no haber tenido ningún tipo de intervención quirúrgica lo que equivale a un 56%, 3 personas mencionan haber pasado por una Cesaría lo que equivale a un 6%, 4 personas que tienen un porcentaje del 4% donde dos de ellas responde haber pasado por una intervención por apéndice y las otras dos personas por intervención de cesaría y pomeroy y finalmente 13 empleados han pasado por diferentes intervenciones entre la cuales están cesárea, nortulnes, pomeroy, rinoplastia, cirugía de fractura, drenación de humero, hernia umbilical, degrado, ojo de pterijio, quistes en el ovario, vasectomía, retiro de pterigio, cirugía en el pie, varices, vesícula, apéndice, estas personas cuentan con un porcentaje del 2%

Tabla 32.

Distribución de la población según qué tipo de intervención ha tenido.

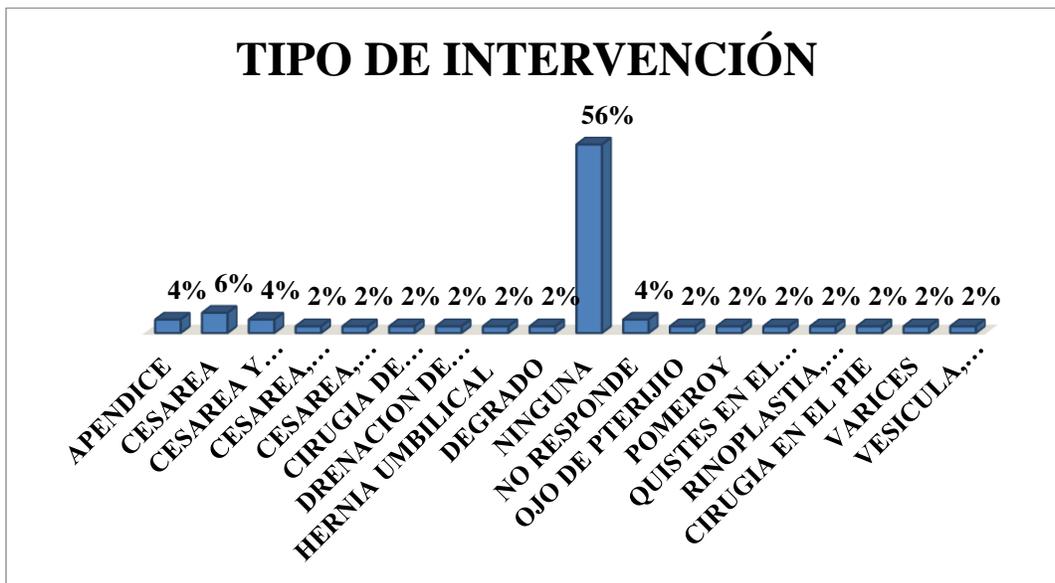
Tipo de intervención	Participantes	Porcentaje
Apéndice	2	4%
Cesárea	3	6%
Cesárea y Pomeroy	2	4%
Cesárea, Nortulnes	1	2%

Cesárea, Pomeroy, Rinoplastia	1	2%
Cirugía de fracturas	1	2%
Drenación de humero	1	2%
Hernia umbilical	1	2%
Legrado	1	2%
Ninguna	28	56%
No responde	2	4%
Ojo de pterijio	1	2%
Pomeroy	1	2%
Quistes en el ovario	1	2%
Rinoplastia, Vasectomia, Retiro de pterigio	1	2%
Cirugía en el pie	1	2%
Varices	1	2%
Vesícula, Apéndice, Cesárea	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 29.

Representación de la distribución de la población según qué tipo de intervención ha tenido.



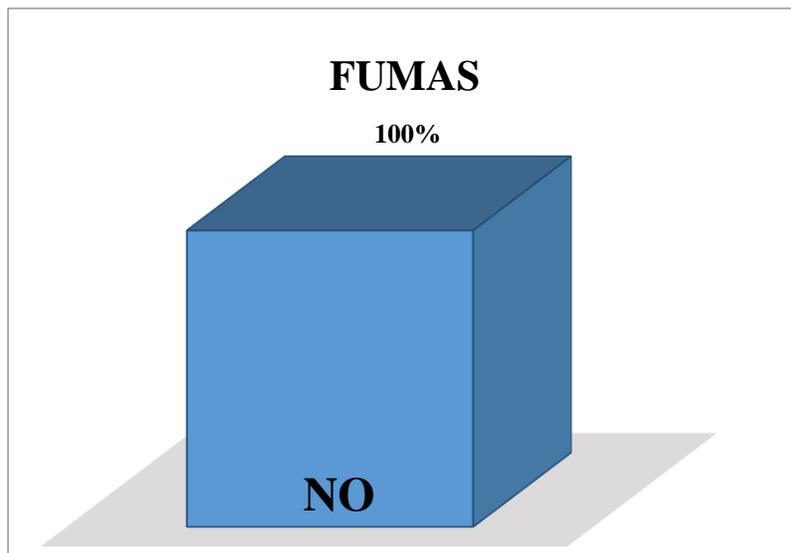
Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la pregunta ¿fuma?, se identifica que de las 50 personas a quienes se les aplicó la prueba, todos responden que no, lo cual equivale al 100% de la población evaluada.

Tabla 33.*Distribución de la población según si fuma o no.*

¿Fumas?	Participantes	Porcentaje
No	50	100%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 30.*Representación de la distribución de la población según si fuma o no.*

Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la frecuencia de consumo de bebidas alcohólicas se identificó que 13 personas (26%) de los de los participantes nunca consumen bebidas alcohólicas, 17 personas (34%) consume bebidas alcohólicas una vez al año, mientras que 12 personas (24%) consumen alcohol dos veces al año, 6 personas (12%) una vez al mes, por otra parte 1 persona (2%) semanalmente y finalmente 1 persona (2%) no responde a la pregunta.

Tabla 34.

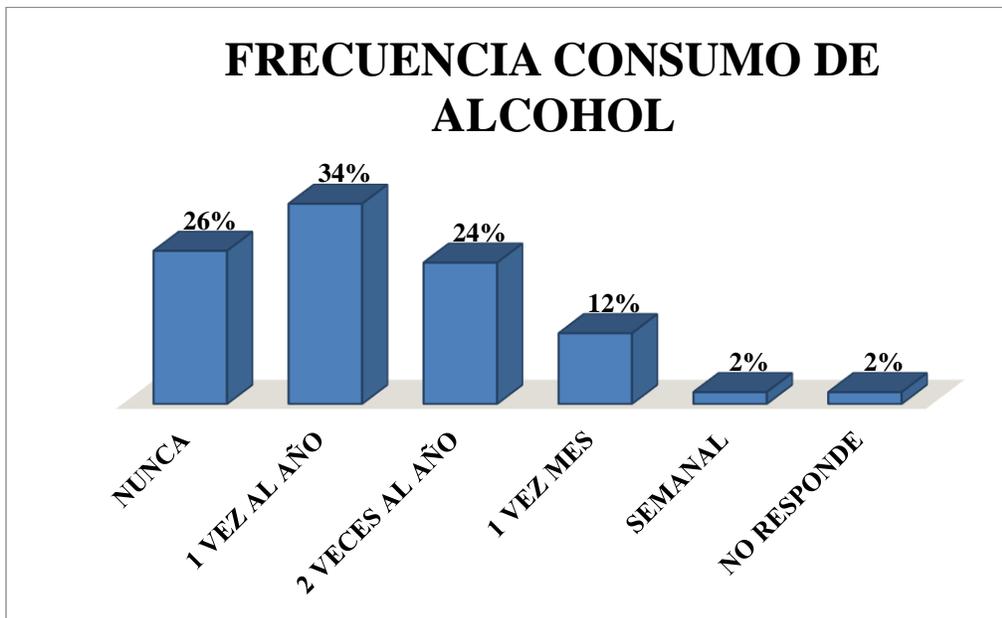
Distribución de la población según la frecuencia de bebidas alcohólicas.

Frecuencia	Participantes	Porcentaje
Nunca	13	26%
1 vez al año	17	34%
2 veces al año	12	24%
1 vez al mes	6	12%
Semanal	1	2%
No responde	1	2%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 31.

Representación de la distribución según la frecuencia de bebidas alcohólicas.



Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la frecuencia de consumo de drogas se ha identificado que el porcentaje más representativo es del 80% es decir que 40 de los participantes no consumen algún tipo de droga, mientras que el 18% (9 personas) no respondieron a la pregunta y tan solo el 2% (1 persona) consume drogas una vez al año.

Tabla 35.

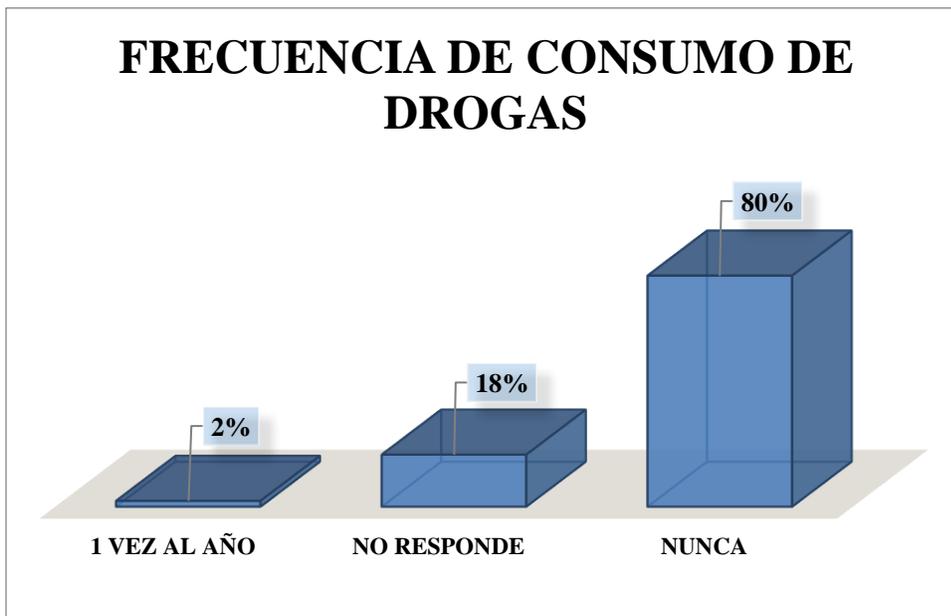
Distribución de la población según la frecuencia de consumo de drogas.

Frecuencia	Participantes	Porcentaje
1 vez al año	1	2%
No responde	9	18%
Nunca	40	80%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 32.

Representación de la distribución de la población según la frecuencia de consumo de drogas.



Fuente. Elaboración propia

En la siguiente tabla se pueden observar las horas de descanso semanales que tienen los colaboradores de la empresa Servinariño, este horario de descanso depende del cargo que ocupa cada uno de los trabajadores, se puede observar que el 50% de la población evaluada tiene más de 16 horas de descanso, un 30% se encuentra en un rango de 0 a 8 horas de descanso, mientras que un 10% en un rango de 8 a 16 horas, un 8% de los participantes no responden a la pregunta y finalmente 2% responden que nunca.

Tabla 36.

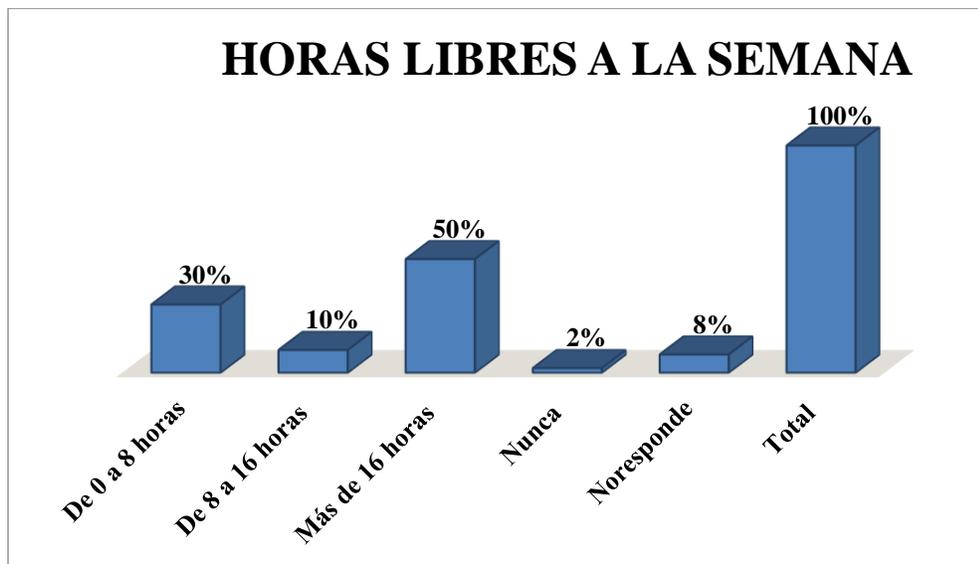
Distribución de la población según las horas libres a la semana.

Horas libres	Participantes	Porcentaje
De 0 a 8 horas	15	30%
De 8 a 16 horas	5	10%
Más de 16 horas	25	50%
Nunca	1	2%
No responde	4	8%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 33.

Representación de la distribución de la población según horas libres a la semana.



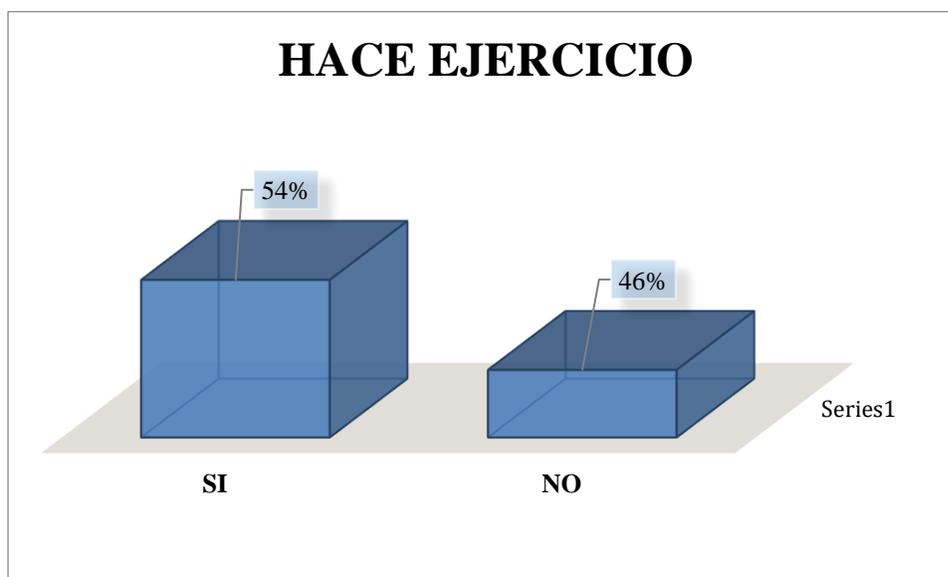
Fuente. Elaboración propia

Con respecto a la pregunta ¿haces ejercicio físico? Se logró identificar que 27 personas, es decir, un 54% de los participantes si realizan ejercicio físico, mientras que 23 personas quienes corresponde a un 46% de la población evaluada respondieron que no.

Tabla 37.*Distribución de la población según si realiza ejercicio físico.*

Ejercicio	Participantes	porcentaje
Si	27	54%
No	23	46%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 34.*Representación de la distribución de la población según si realiza ejercicio físico.*

Fuente. Elaboración propia

En cuanto al tiempo de ejercicio que practican los colaboradores de la empresa Servinariño se demostró que 42 personas con un porcentaje del 84% se encuentran en un rango de 0 a 8 horas de ejercicio físico a la semana, 4 personas (8%) de la población evaluada están en un rango de 8 a 16 horas de ejercicio físico, 1 persona (2%) realiza ejercicio más de 16 horas semanales, otra persona (2%) respondió que realiza ejercicio todos los días y finalmente 2 personas (4%) no respondieron a la pregunta.

Tabla 38.

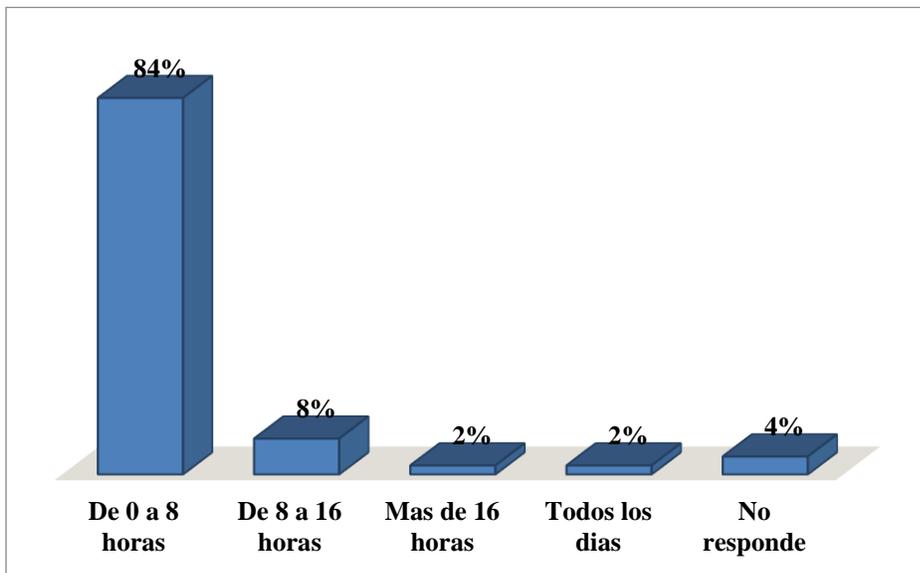
Distribución de la población según las horas de ejercicio a la semana.

Horas de ejercicio	Participantes	Porcentaje
De 0 a 8 horas	42	84%
De 8 a 16 horas	4	8%
Más de 16 horas	1	2%
Todos los días	1	2%
No responde	2	4%
Total	50	100%

Fuente. Propia

Figura 35.

Representación de la distribución de la población según las horas de ejercicio a la semana.



Fuente. Elaboración propia

En relación al factor de agotamiento se observa que 30 personas, equivalente a un 60% de la población evaluada, siendo así la mayoría, indica que corresponden a un nivel de agotamiento abajo del término medio, eso significa que son personas con un nivel normal de agotamiento, casi no sienten presión por su trabajo, reponen la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio, por otra parte 12 participantes correspondiente al 24% puntúan arriba del término medio lo que significa que estas personas tienen un nivel superior al normal de

agotamiento emocional, se sienten con energía, aunque requiere de reponerla para seguir funcionando; además 4 personas tienen un porcentaje equivalente a un 8% que corresponde a un nivel de agotamiento bajo, eso significa que a estas personas no les cuesta trabajo levantarse por las mañanas, duermen las horas necesarias para reponerse por lo que no se sienten presionados en su trabajo y lo realizan con energía y sin cansancio y finalmente se encuentran 2 personas en un nivel de agotamiento medio y otras 2 personas en un nivel de agotamiento emocional alto, siendo un porcentaje de 4% respectivamente, esto quiere decir que les cuesta trabajo levantarse por las mañanas, tienen necesidad de descansar más horas de lo acostumbrado por el cansancio, sienten fuerte presión en el trabajo y puede presentar frecuentemente algunos trastornos del sueño, en su sexualidad o de tipo gastrointestinal, dolor del cuerpo y autopercepción de ansiedad y depresión.

Tabla 39.

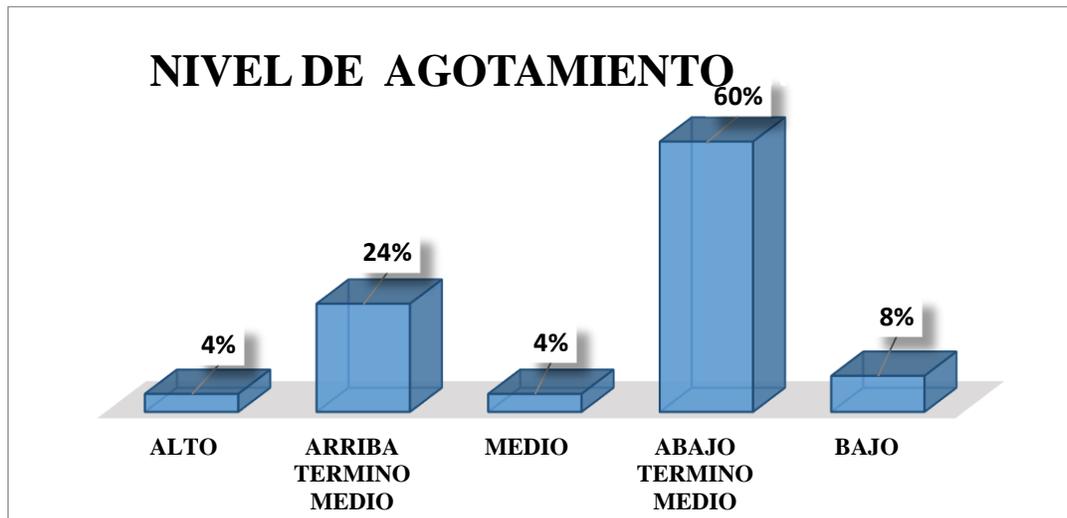
Distribución de la población según niveles de Agotamiento.

Agotamiento		
Nivel de agotamiento	Participantes	Porcentaje
Alto	2	4%
Arriba término medio	12	24%
Medio	2	4%
Abajo término medio	30	60%
Bajo	4	8%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 36.

Representación de la de la población según nivel de agotamiento.



Fuente. Elaboración propia

Para el factor de despersonalización se observa que 22 personas, porcentaje equivalente a un 44% siendo la mayoría, presentan un nivel de despersonalización abajo término medio, estas personas suelen tratar bien a las personas que requieren sus servicios por otra parte 8 personas con un porcentaje de 16% puntuando (bajo), 7 personas con un porcentaje de 14% siendo un nivel de despersonalización (alto), 6 personas con un porcentaje de 12% con nivel (arriba término medio) y 4 personas en un nivel de despersonalización (muy alto) con el 8% y finalmente 3 personas en un nivel (medio) siendo un porcentaje de 6% respectivamente.

Tabla 40.

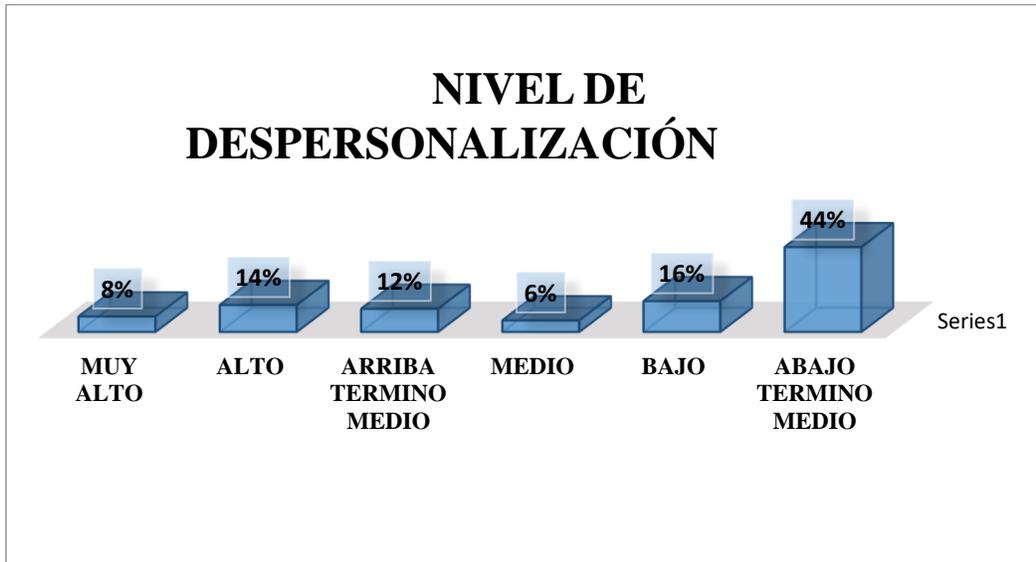
Distribución de la población según niveles de Despersonalización.

Despersonalización		
Nivel de despersonalización	Participantes	Porcentaje
Muy alto	4	8%
Alto	7	14%
Arriba término medio	6	12%
Medio	3	6%
Bajo	8	16%
Abajo término medio	22	44%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 37.

Representación de la población según el nivel de despersonalización.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto al nivel de insatisfacción de logro que se identificó en los colaboradores de la empresa Servinariño se puede evidenciar que el nivel más representativo equivale al 50% lo que significa que 25 de los participantes se encuentran abajo del término medio, esto quiere decir que están en un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzo por enriquecerlo, todavía no han pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él, trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto, hace lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos sean reconocidos y es difícil que llegue a tener problemas con sus compañeros; de igual forma se observó que un 14% de la población evaluada comparten un nivel bajo, esto quiere decir, que son personas que sienten que su trabajo puede ser enriquecedor y le gusta, no piensa en cambiar de empleo, pues muy a menudo sienten pasión por lo que hacen, trabaja por gusto y por desarrollarse personalmente, sienten que le dan importancia a su trabajo y logra llevarse bien con sus compañeros; por otra parte un 12% se encuentra en un nivel alto de insatisfacción de logro, esto significa que la persona siente frecuentemente cierta monotonía, disgusto por su empleo llega a asentar deseos por cambiar de trabajo, pues ha perdido pasión, sus intereses personales, habilidades y conocimientos puede considerarlos desperdiciados, es probable que tenga ciertos problemas con sus compañeros de trabajo; para continuar se demuestra que un 8% se encuentran en un nivel medio y finalmente el 6% de los participantes puntuaron en un nivel muy alto, esto quiere decir que las personas

sienten que su trabajo es monótono y ya no les gusta, considera que se desempeñaría mejor en otro empleo, trabaja por un sueldo y compromiso y no por gusto, le gustaría estar en otro lugar que motive sus intereses personales, siente que sus habilidades y conocimientos están desperdiciados por lo que se siente muy insatisfecho, se le hace difícil laborar porque se le hace ya poco interesante e importante y lo anterior ocasiona problemas con sus compañeros de trabajo.

Tabla 41.

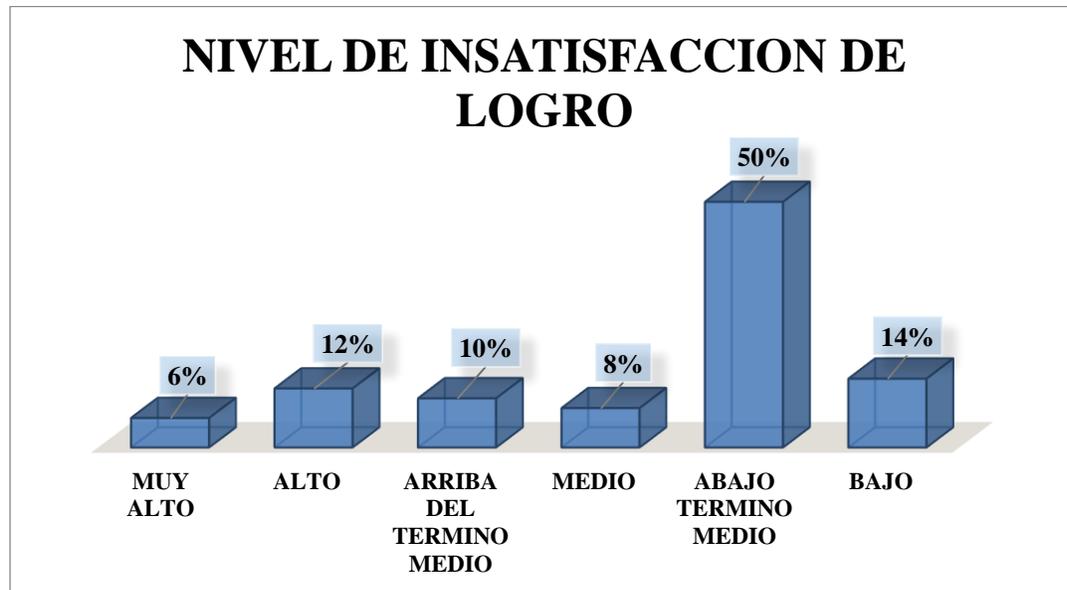
Distribución de la población según niveles de insatisfacción de logro.

Nivel de insatisfacción de logro	Participantes	Porcentaje
Muy alto	3	6%
Alto	6	12%
Arriba del término medio	5	10%
Medio	4	8%
Abajo término medio	25	50%
Bajo	7	14%
Total	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 38.

Representación de la población según niveles de insatisfacción de logro.



Fuente. Elaboración propia

En el resultado arrojado en la variable de sueño se logró identificar que 17 personas, es decir, un porcentaje del 34% de los participantes obtuvieron un puntaje bajo, 10 personas (20%) se encuentra abajo del término medio, también 10 personas (20%) están arriba del término medio, por otra parte 5 personas que se encuentran en un porcentaje del (10%) puntuaron muy alto, 4 (8%) con un puntaje alto y finalmente otro 8% en un puntaje medio.

Tabla 42.

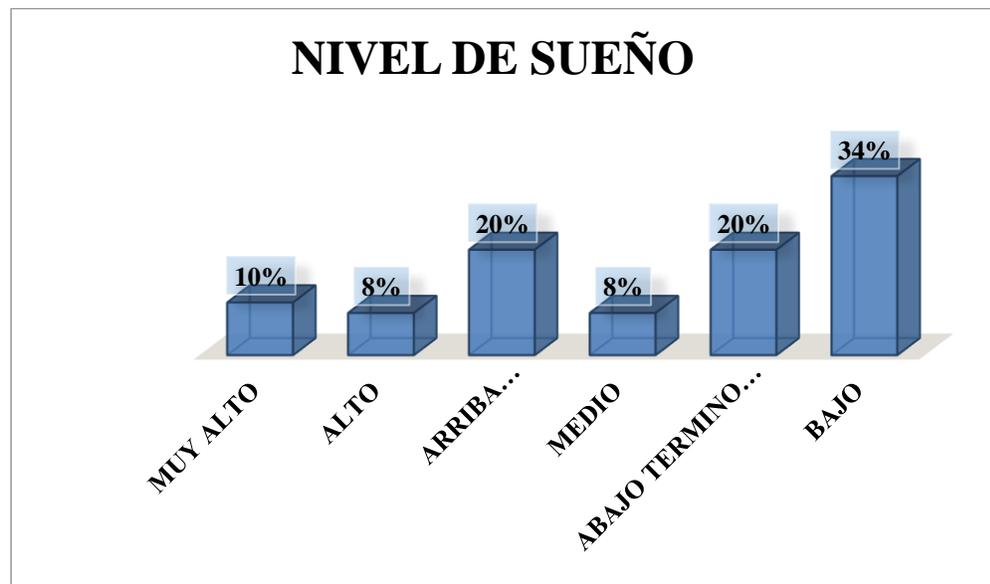
Distribución de la población según niveles de sueño.

Nivel de sueño	Participantes	Porcentaje
Muy alto	5	10%
Alto	4	8%
Arriba término medio	10	20%
Medio	4	8%
Abajo término medio	10	20%
Bajo	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 39.

Representación de la distribución de la población según el sueño.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto al factor psicosexual, se demostró que el 44% de los participantes puntuaron en un nivel muy alto, el 30% se encuentran arriba del término medio, 10% de los participantes en un nivel alto, otro 10% abajo del término medio y finalmente un 6% está en un término medio.

Tabla 43.

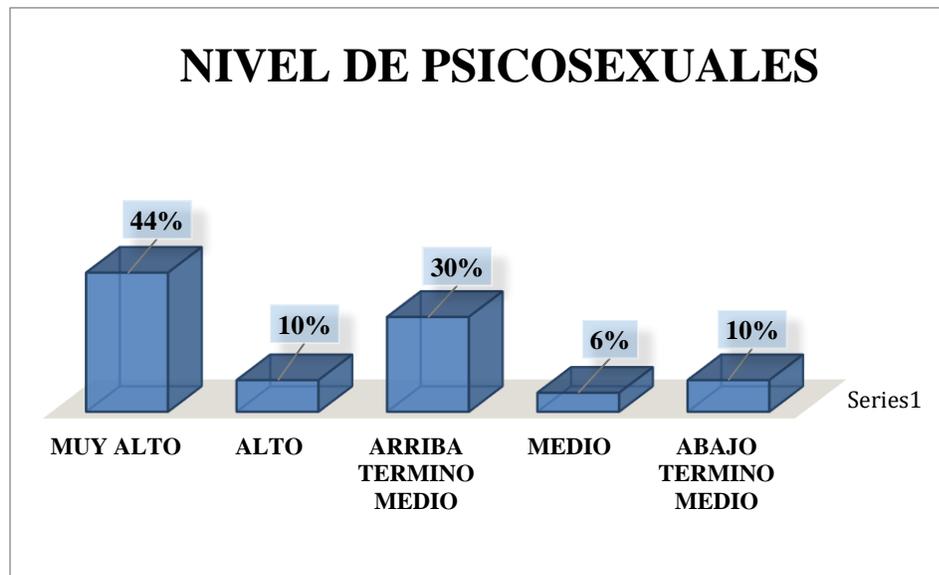
Distribución de la población según el factor de Psicosexuales.

Nivel de psicosexuales	Participantes	Porcentaje
Muy alto	22	44%
Alto	5	10%
Arriba término medio	15	30%
Medio	3	6%
Abajo término medio	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 40.

Representación de la distribución de la población según el factor de psicosexuales.



Fuente. Elaboración propia

En el resultado arrojado en el factor de gastrointestinales se evidenció que 29 participantes que se encuentran en un porcentaje del 58% están abajo del término medio, 15 personas (30%) se encuentran arriba del término medio, un 4%, es decir 2 personas están en un

nivel alto, otro 4% que equivale a 2 personas están en un nivel bajo, 2% con un nivel medio y finalmente otro 2% se encuentra en un nivel muy alto.

Tabla 44.

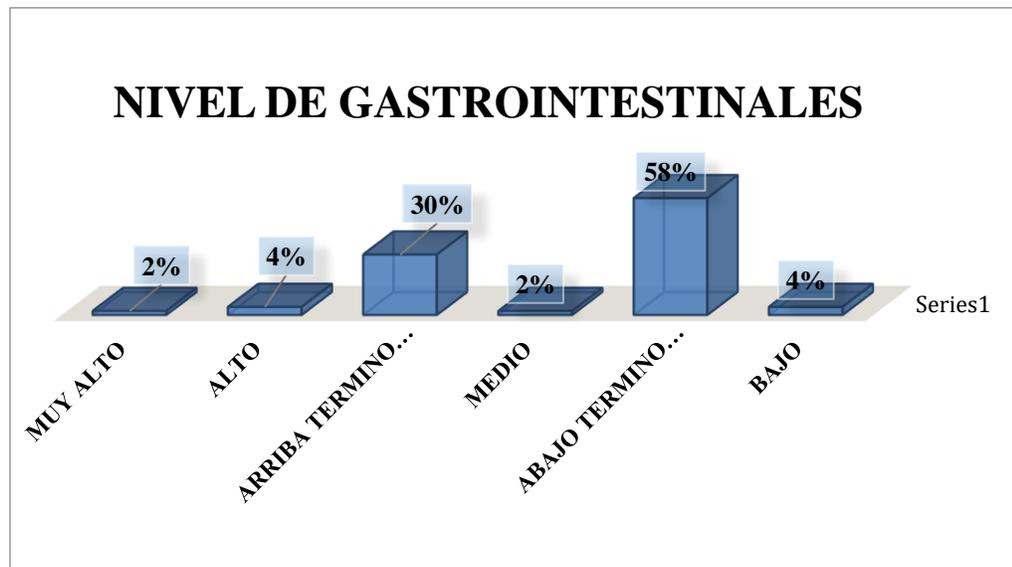
Distribución de la población según el factor de gastrointestinales.

Nivel de gastrointestinales	de Participantes	Porcentaje
Muy alto	1	2%
Alto	2	4%
Arriba término medio	15	30%
Medio	1	2%
Abajo término medio	29	58%
Bajo	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 41.

Representación de distribución de la población según el factor de Gastrointestinales.



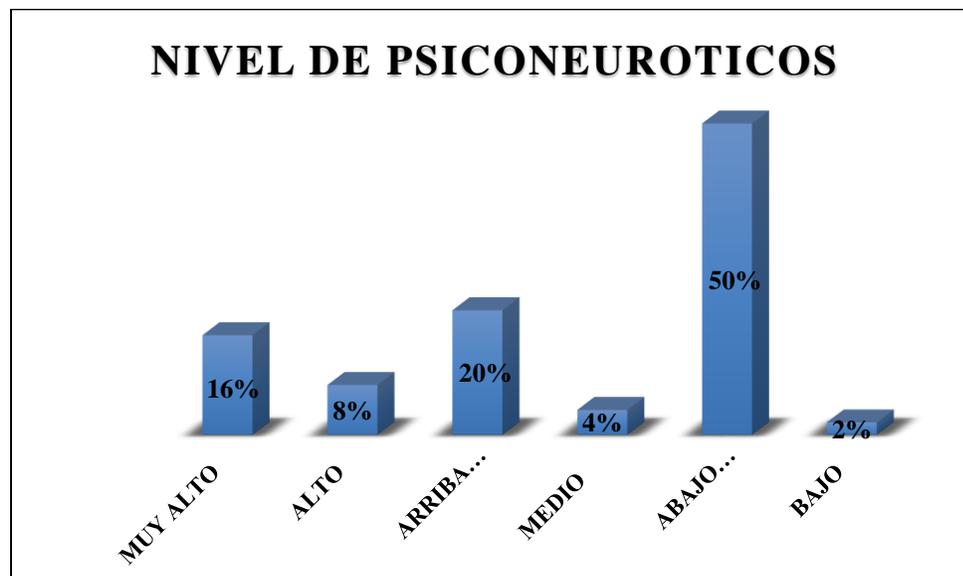
Fuente. Elaboración propia

En este factor psiconeurótico se observa que el 50% de la población obtuvo una puntuación que se encuentra abajo del término medio, un 20% está arriba del término medio, 16% se encuentra un nivel muy alto, 8% de los participantes obtuvieron un nivel alto, 4% con un nivel medio y por último un 2% están en un nivel bajo.

Tabla 45.*Distribución de la población según el factor de Psiconeuróticos.*

Nivel de psiconeuróticos	Participantes	Porcentaje
Muy alto	8	16%
Alto	4	8%
Arriba término medio	10	20%
Medio	2	4%
Abajo término medio	25	50%
Bajo	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 42.*Representación de la distribución de la población según el factor de psiconeuróticos.*

Fuente. Elaboración propia

En la variable de dolor se encontró que 16 participantes con un porcentaje del 32% se encuentran abajo del término medio, 20% en un nivel bajo de dolor, 16% de los participantes arriba del término medio, un porcentaje del 14% se encuentran en un nivel muy alto, por otra parte, el 12% se encuentran en nivel alto y por último un 6% de la población evaluada están un nivel en medio.

Tabla 46.

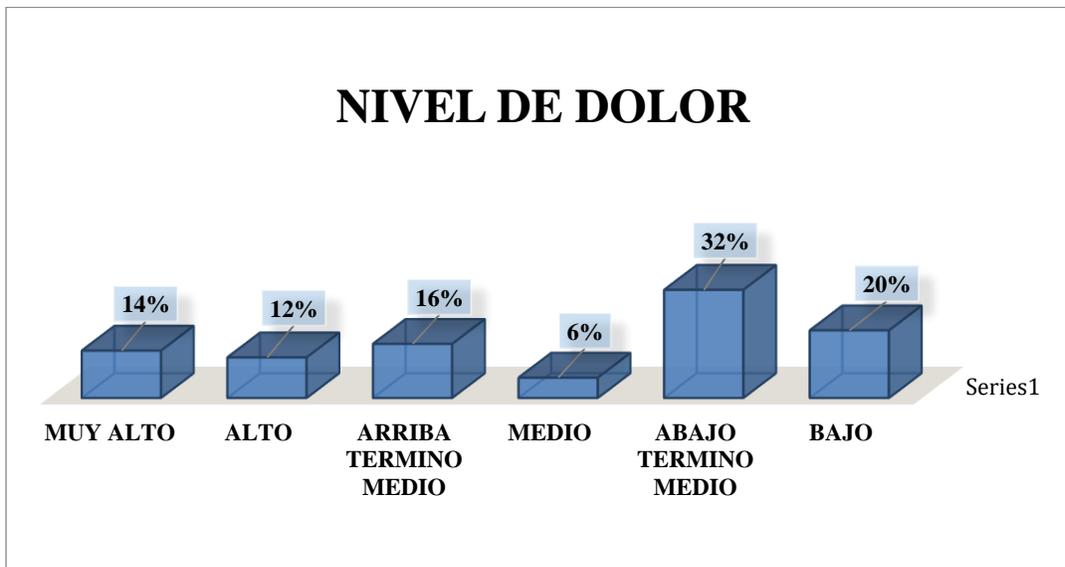
Distribución de la población según el factor de dolor.

Nivel de dolor	Participantes	Porcentaje
Muy alto	7	14%
Alto	6	12%
Arriba término medio	8	16%
Medio	3	6%
Abajo término medio	16	32%
Bajo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 43.

Representación de la distribución de la población según el factor de dolor.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al factor de ansiedad, se logra identificar que 28 participantes se encuentran abajo del término medio, lo que corresponde a un 56% de la población evaluada, 10 personas están arriba del término medio siendo así el 20%, 6 personas en un porcentaje del 12% se encuentran en un nivel muy alto de ansiedad, 3 personas en un porcentaje del 6% están en un nivel alto, 2 personas en un porcentaje del 4% en un nivel medio de ansiedad y por último se identifica que solamente una persona está en un nivel bajo.

Tabla 47.

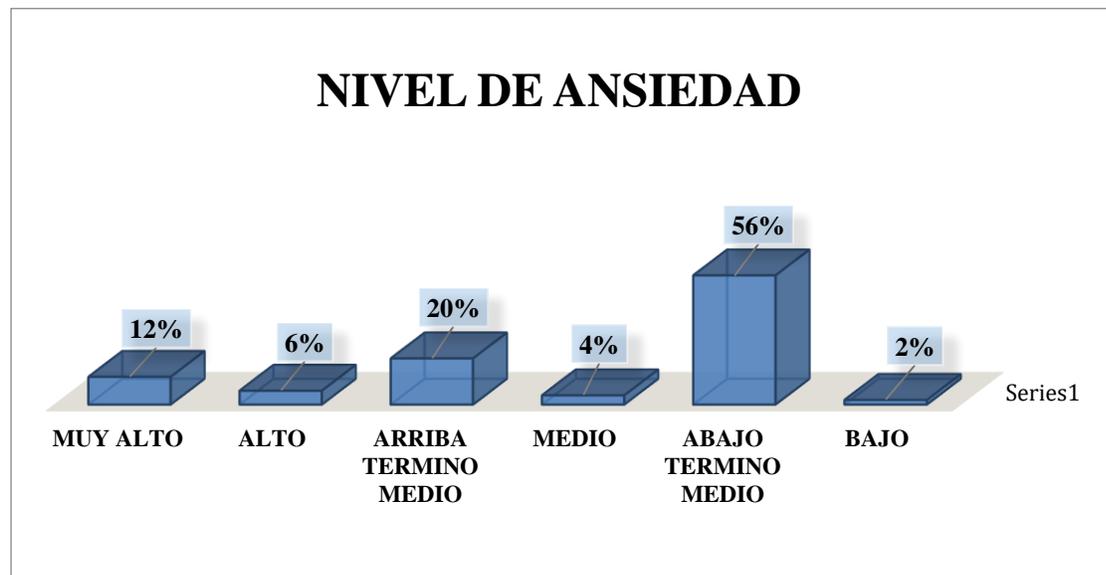
Distribución de la población según el nivel de Ansiedad.

Nivel de ansiedad	Participantes	Porcentaje
Muy alto	6	12%
Alto	3	6%
Arriba término medio	10	20%
Medio	2	4%
Abajo término medio	28	56%
Bajo	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 44.

Representación de la distribución de la población según el nivel de ansiedad.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al nivel de depresión, el más representativo es del 44% lo cual significa que 22 personas que se encuentran en un nivel bajo de depresión, mientras que 10 personas con un porcentaje del 20% puntuaron arriba del término medio, 7 personas en un porcentaje del 14% están abajo del término medio, 6 personas en un porcentaje del 12% se encuentran en un nivel alto de depresión y por último 5 personas en un porcentaje del 10% puntuaron en un nivel muy alto de depresión.

Tabla 48.

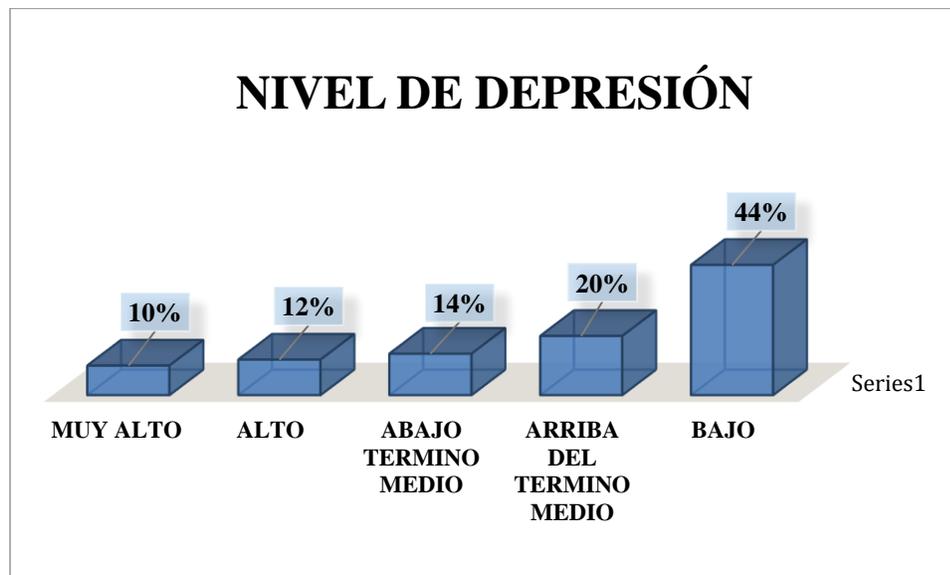
Distribución de la población según el nivel de depresión.

Nivel de depresión	Participantes	Porcentaje
Muy alto	5	10%
Alto	6	12%
Abajo término medio	7	14%
Arriba término medio	10	20%
Bajo	22	44%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 45.

Representación de la distribución de la población según el nivel de depresión.



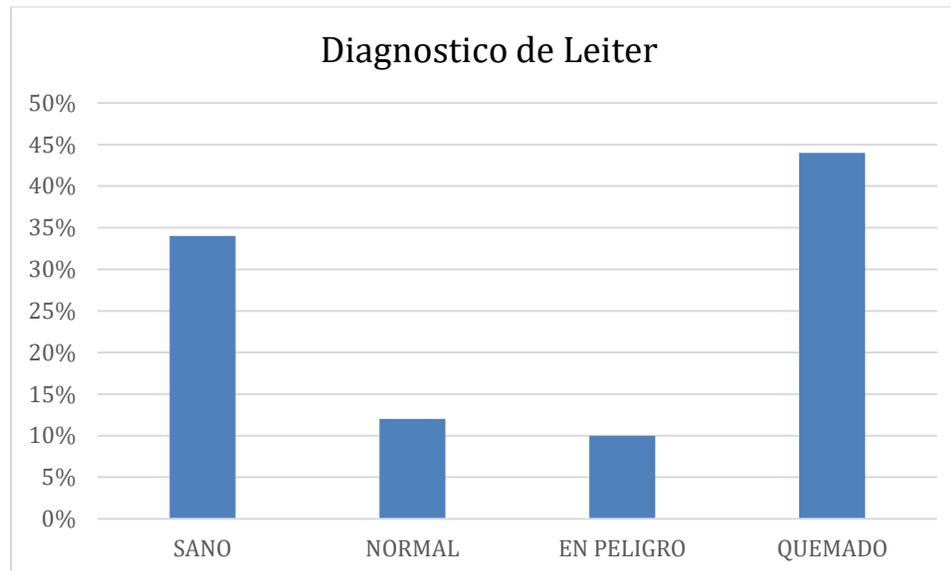
Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la escala de desgaste ocupacional EDO, se identificó el diagnóstico del modelo de Leiter donde 22 personas con un porcentaje del 44% se encuentran en un nivel “quemado” en cuanto al desgaste ocupacional, 5 personas en un porcentaje del 10% están en un nivel “peligro” 6 personas en un porcentaje del 12% están en un nivel normal y 17 personas con un porcentaje del 34% se encuentran sanos.

Tabla 49.*Distribución de la población según el diagnóstico modelo de Leiter.*

Diagnóstico de Leiter	Participantes	Porcentaje
Sano	17	34%
Normal	6	12%
En peligro	5	10%
Quemado	22	44%
TOTAL	50	100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 46.*Representación de la distribución de la población según el diagnóstico modelo de Leiter.*

Fuente. Elaboración propia

En relación a la pregunta ¿Cuántos hijos tienes? Se observó que de las 17 personas que se encuentran en un nivel de peligro 11 si tienen hijos y en cuanto a las 5 personas que se encuentran en un nivel “quemado” 4 tienen hijos por lo que se podría concluir que este factor posiblemente sería un factor desencadenante del desgaste ocupacional.

Tabla 50.

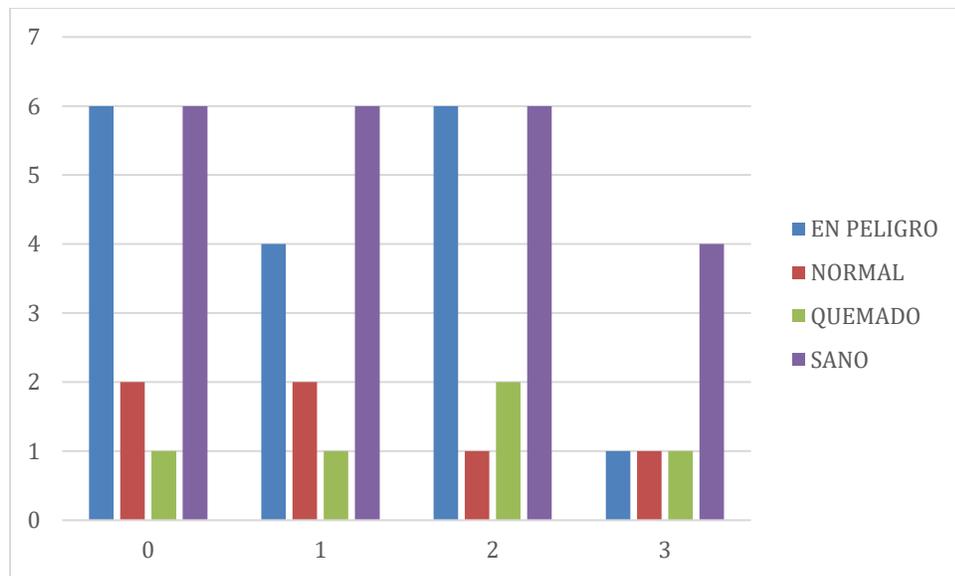
Correlación diagnóstica de Leiter y la cantidad de hijos.

Cantidad de hijos	En Peligro	Normal	Quemado	Sano	Total, General
0	6	2	1	6	15
1	4	2	1	6	13
2	6	1	2	6	15
3	1	1	1	4	7
Total, general	17	6	5	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 47.

Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y la cantidad de hijos.



Fuente. Elaboración propia

De igual forma para la pregunta de ¿Qué tipo puesto ocupas? Se pudo establecer que de los 22 participantes que se encuentran en un nivel de peligro y “quemado” hay una variación en sus respuestas, es decir, que este no sería un factor de peligro frente al desgaste ocupacional.

Tabla 51.

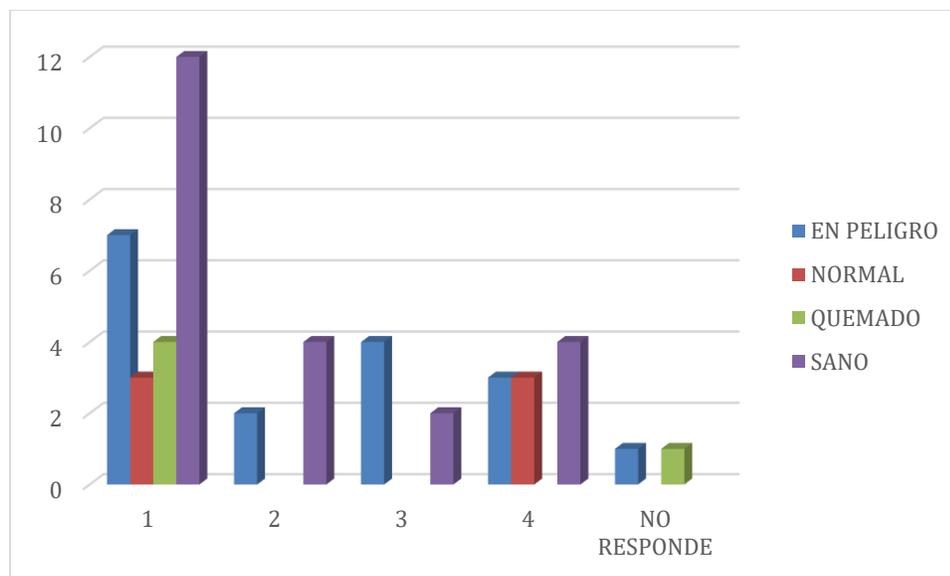
Correlación diagnóstica de Leiter y el puesto que ocupa.

Puesto que ocupa	En Peligro	Normal	Quemado	Sano	Total, General
1	7	3	4	12	26
2	2			4	6
3	4			2	6
4	3	3		4	10
No Responde	1		1		2
Total, General	17	6	5	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 48.

Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y el puesto que ocupa.



Fuente. Elaboración propia

De acuerdo al factor de edad que tienen los participantes se logró establecer que de 17 personas que se encuentran en un nivel de peligro y 3 personas en un nivel “quemado” la mayoría se encuentran en una edad posterior a los 30 años con lo que se puede concluir que este factor de edad si podría influir en el desgaste ocupacional que presentan los colaboradores de la empresa Servinariño, ya que tan solo 6 personas de las que se mencionaron anteriormente tienen menos de 30 años.

Tabla 52.

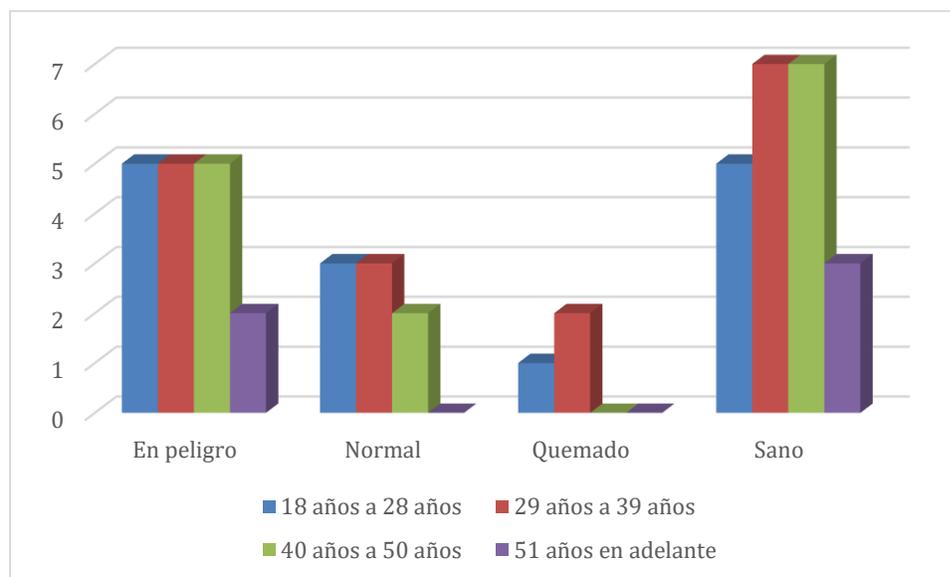
Correlación diagnóstica de Leiter y la edad.

Edad	En peligro	Normal	Quemado	Sano	Total, general
18 años a 28 años	5	3	1	5	14
29 años a 39 años	5	3	2	7	17
40 años a 50 años	5	2	0	7	14
51 años en adelante	2	0	0	3	5
Total, general	17	8	3	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 49.

Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y la edad.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al análisis del factor de sexo se evidenció que de los 22 participantes que se encuentran en un nivel de peligro y “quemado” la mayoría son mujeres es decir que tan solo 3 de los participantes que se encuentran en un nivel de peligro son hombres.

Tabla 53.

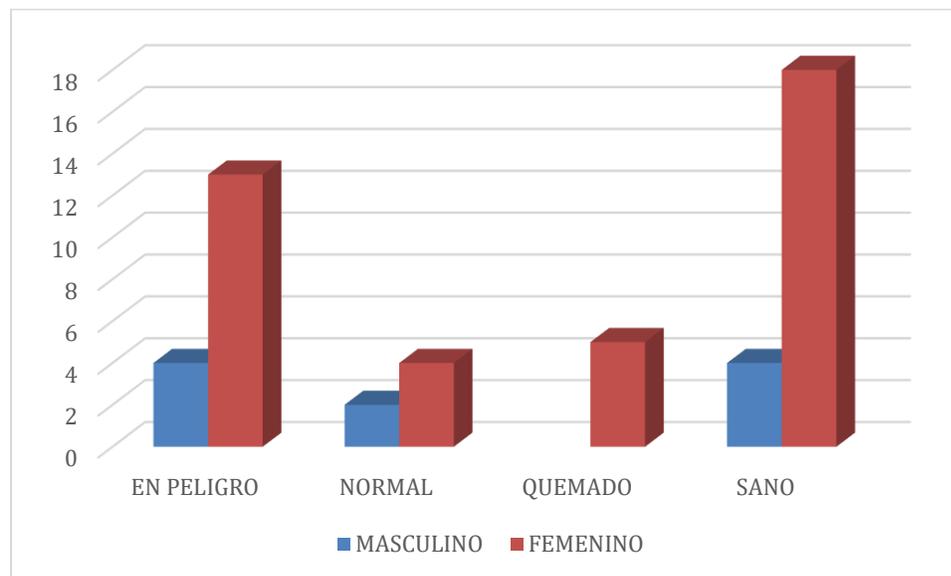
Correlación diagnóstica de Leiter y el sexo.

Sexo	En peligro	Normal	Quemado	Sano	Total, general
Masculino	4	2		4	10
Femenino	13	4	5	18	40
Total, general	17	6	5	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 50.

Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y el sexo.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto al diagnóstico de Leiter en relación a la pregunta ¿Cuál es el contacto que mantiene con los usuarios? Se pudo identificar que 17 personas se encuentran en peligro y 9 de ellas tienen contacto directo con los usuarios, de acuerdo a las 5 personas que se encuentran en un nivel “quemado” 4 de ellas tiene contacto directo con los usuarios, por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de las personas que se encuentran en un nivel de peligro o “quemado” si tienen contacto directo con los usuarios por lo tanto este podría ser un factor relacionado al desgaste ocupacional de los trabajadores.

Tabla 54.

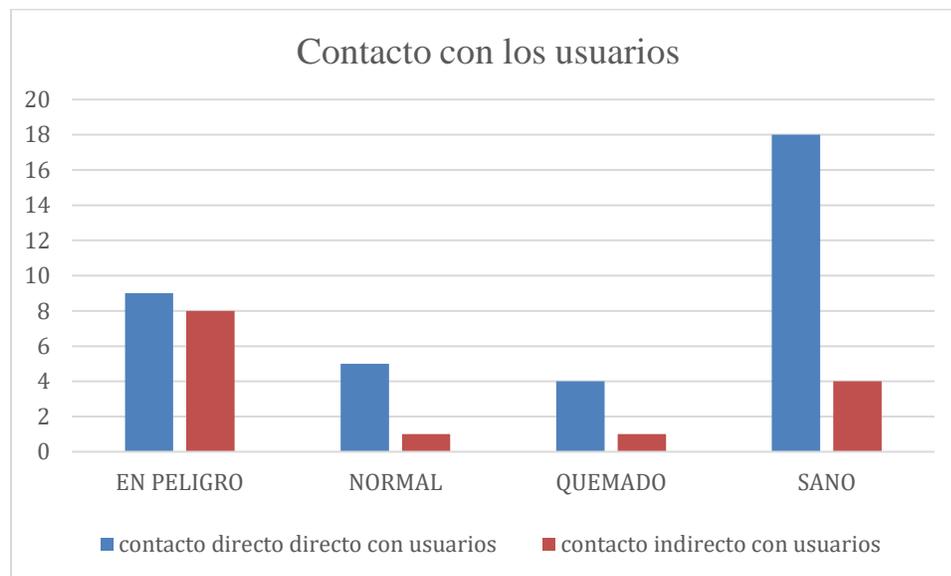
Correlación diagnóstica de Leiter y el contacto que los colaboradores tienen con los usuarios.

Diagnóstico de Leiter	contacto directo con usuarios	contacto indirecto con usuarios	Total, general
En peligro	9	8	17
Normal	5	1	6
Quemado	4	1	5
Sano	18	4	22
Total, general	36	14	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 51.

Representación de la correlación diagnóstica de Leiter y el contacto que los colaboradores tienen con los usuarios.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al número de empleos que tienen los colaboradores de la empresa Servinariño se pudo evidenciar que de 17 personas que se encuentran en peligro tan solo 3 personas tienen más de un trabajo y con respecto a los 5 participantes que se encuentran en un nivel “quemado” se demuestra que solamente tienen un trabajo actualmente por lo que se puede considerar que este no es un factor que influye en el desgaste ocupacional de los empleados de la empresa.

Tabla 55.

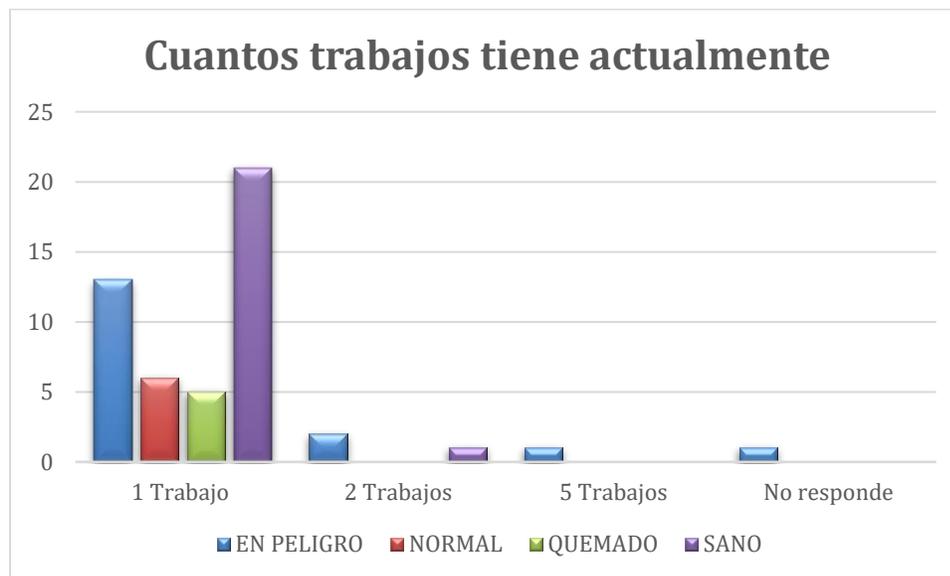
Correlación del diagnóstico de Leiter y el número de empleos que han tenido los colaboradores de la empresa Servinariño.

Diagnóstico de Leiter	1 trabajo	2 trabajos	5 trabajos	No responde	Total, general
En peligro	13	2	1	1	17
Normal	6				6
Quemado	5				5
Sano	21	1			22
Total, general	45	3	1	1	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 52.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y el número de empleos que han tenido los colaboradores de la empresa Servinariño.



Fuente. Elaboración propia

En relación al número de actividades que consideran tener en un día, se observó que de las 17 personas que se encuentran en peligro, 9 realizan más de una actividad diaria y de los 5 participantes que se encuentran en un nivel “quemado” 2 si realizan más de una actividad en el día por lo tanto se puede considerar que este no sería un factor influyente en el desgaste ocupacional.

Tabla 56.

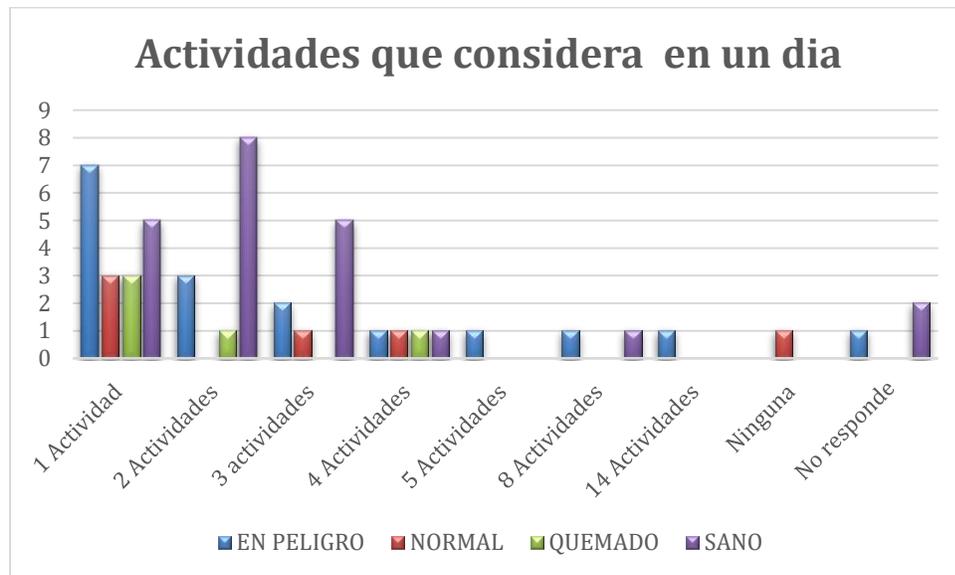
Correlación entre diagnóstico de Leiter y las actividades diarias que realizan los colaboradores de la empresa Servinariño.

Diagnóstico de Leiter	1 Actividad	2 Actividades	3 actividades	4 Actividades	5 Actividades	8 Actividades	14 Actividades	Ninguna	No responde	Total general
En peligro	7	3	2	1	1	1	1		1	17
Normal	3		1	1				1		6
Quemado	3	1		1						5
Sano	5	8	5	1		1			2	22
Total general	18	12	8	4	1	2	1	1	3	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 53.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y las actividades diarias que realizan los colaboradores de la empresa Servinariño.



Fuente. Elaboración propia

Con respecto a las horas de trabajo que dedican los empleados de la empresa Servinariño se ha podido evidenciar que todos los participantes que se encuentran en un nivel de peligro o “quemado” laboran más de 8 horas diarias lo cual podría ser un factor de riesgo para los colaboradores, causando posiblemente un nivel alto de desgaste ocupacional.

Tabla 57.

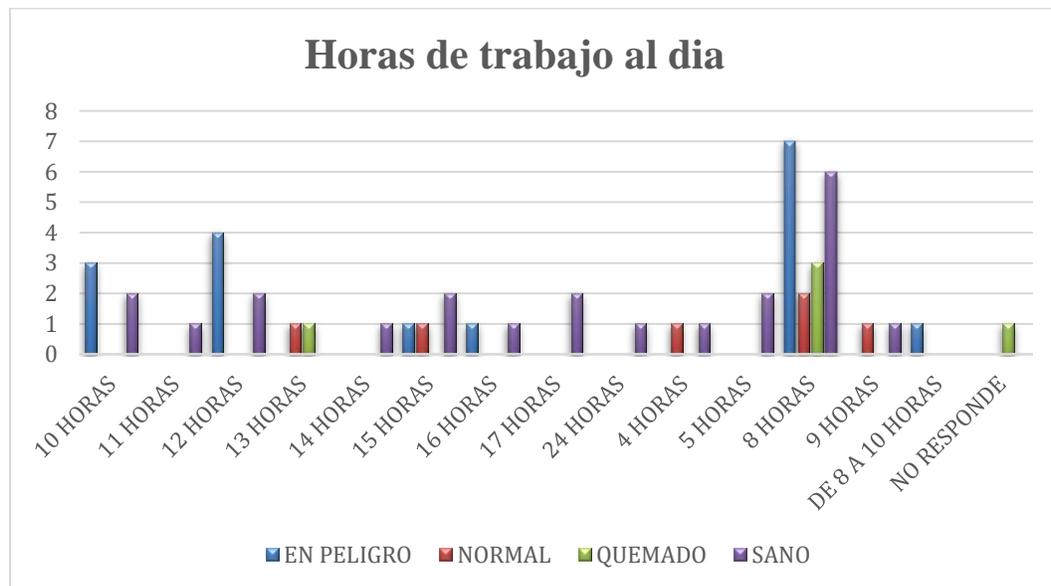
Correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas de trabajo que dedican los colaboradores de la empresa Servinariño.

Diagnóstico de Leiter	10 H.	11 H.	12 H.	13 H.	14 H.	15 H.	16 H.	17 H.	24 H.	4 H.	5 H.	8 H.	9 H.	DE 8 A 10 H.	NO RESPONDE	Total, general
En peligro	3		4			1	1					7		1		17
Normal				1		1				1		2	1			6
Quemado				1								3			1	5
Sano	2	1	2		1	2	1	2	1	1	2	6	1			22
Total, general	5	1	6	2	1	4	2	2	1	2	2	18	2	1	1	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 54.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas de trabajo que dedican los colaboradores de la empresa Servinariño.



Fuente. Elaboración propia

En este apartado se analizan las variables de los años trabajados con el diagnóstico de Leiter en los colaboradores de la empresa Servinariño, no se muestra relación a pesar de que se encuentran 17 personas en factor peligro y 5 personas en factor quemado, se observa una gran variación en el tiempo de años trabajados; sería importante tener en cuenta en que área se desempeña cada colaborador.

Tabla 58.

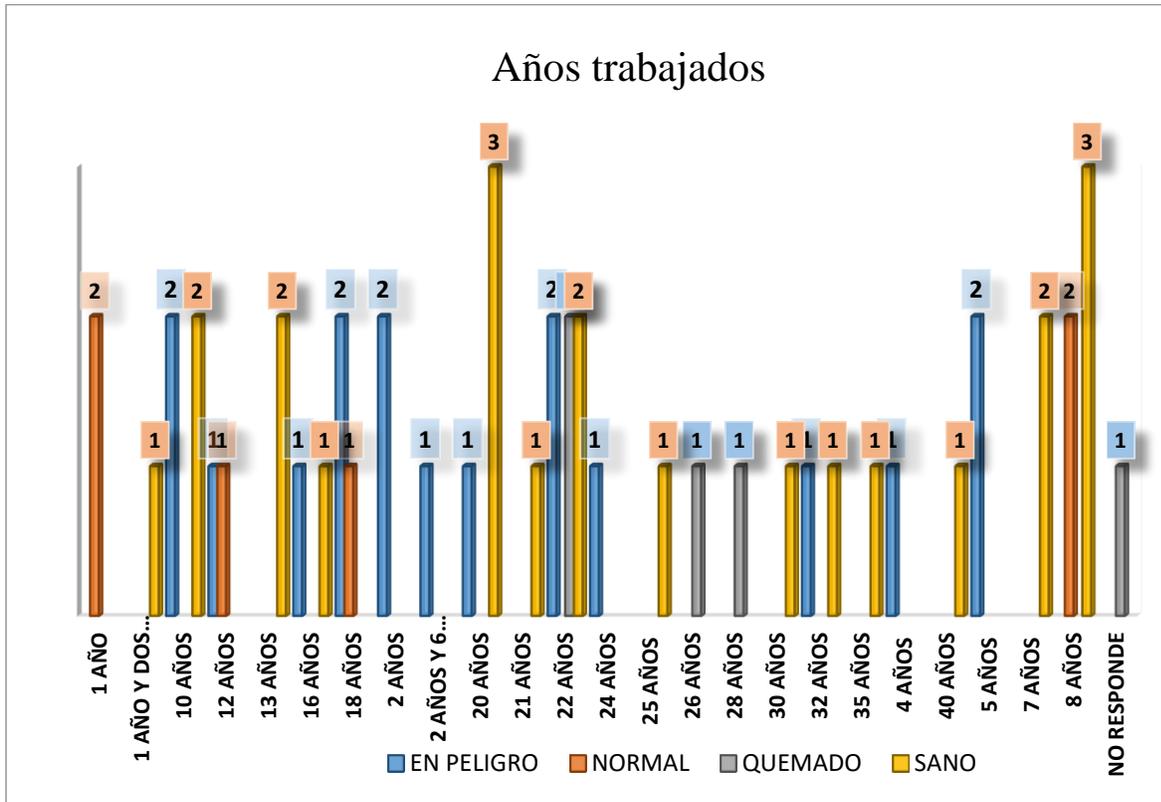
Correlación entre diagnóstico de Leiter y los años trabajados.

	En peligro	Normal	Quemado	Sano	Total, general
1 año		2			2
1 año y dos semanas				1	1
10 años	2			2	4
12 años	1	1			2
13 años				2	2
16 años	1			1	2
18 años	2	1			3
2 años	2				2
2 años y 6 meses	1				1
20 años	1			3	4
21 años				1	1
22 años	2		2	2	6
24 años	1				1
25 años				1	1
26 años			1		1
28 años			1		1
30 años				1	1
32 años	1			1	2
35 años				1	1
4 años	1				1
40 años				1	1
5 años	2				2
7 años				2	2
8 años		2		3	5
No responde			1		1
Total general	17	6	5	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 55.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y los años trabajados.



Fuente. Elaboración propia

En relación a personas a cargo, se observó que de las 17 personas que se encuentran en peligro, de ellos 11 si tienen personas a cargo y de los 5 participantes que se encuentran en un nivel “quemado” 4 mencionan tener a alguien a su cargo por lo tanto se puede considerar que este no sería un factor influyente en el desgaste ocupacional esta afirmación la sustenta el hecho de que tan solo 15 personas tienen alguien a su cargo de los 50 encuestados siendo la minoría.

Tabla 59.

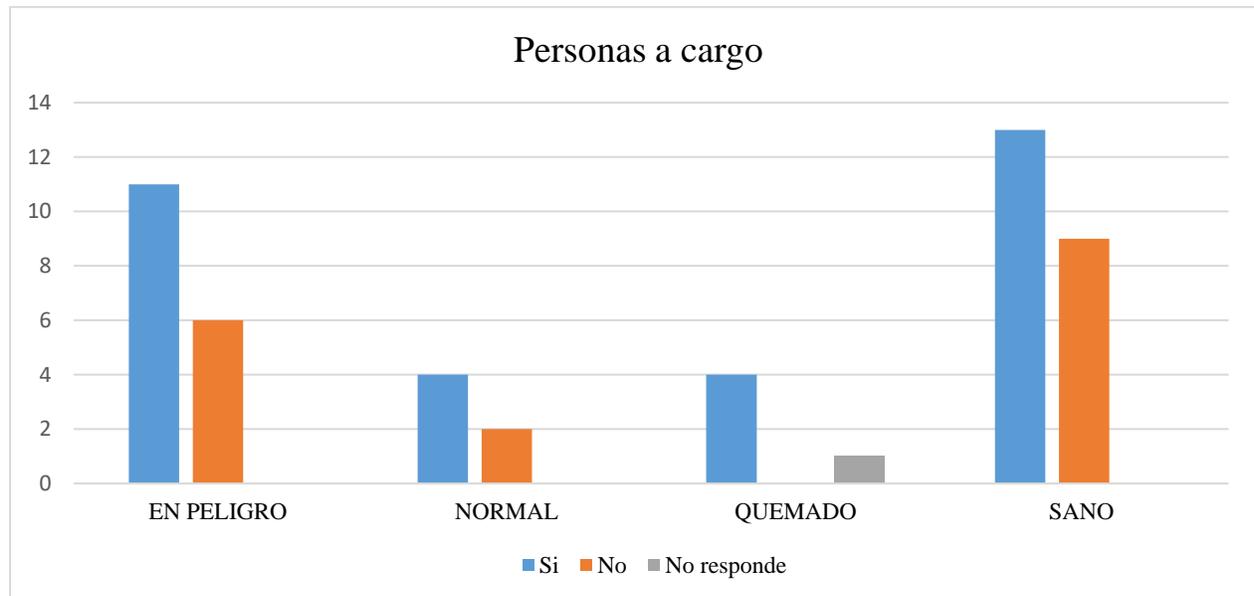
Correlación entre diagnóstico de Leiter y personas a cargo.

Diagnóstico de Leiter				
	Si	No	No responde	Total general
En peligro	11	6		17
Normal	4	2		6
Quemado	4		1	5
Sano	13	9		22
Total general	32	17	1	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 56.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y personas a cargo.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al análisis de la variable cuantas horas libres tienes a la semana con relación al modelo de Leiter se evidencia que de las 22 personas que se encuentran entre quemado y en peligro solo 5 personas mencionan tener 1 hora libre a la semana mientras que los 17 restantes responden que tienen más de 8 horas libres a la semana y una persona señala no tener horas libres a la semana, por lo que se evidencia que no es una variable significativa para ser un factor de riesgo.

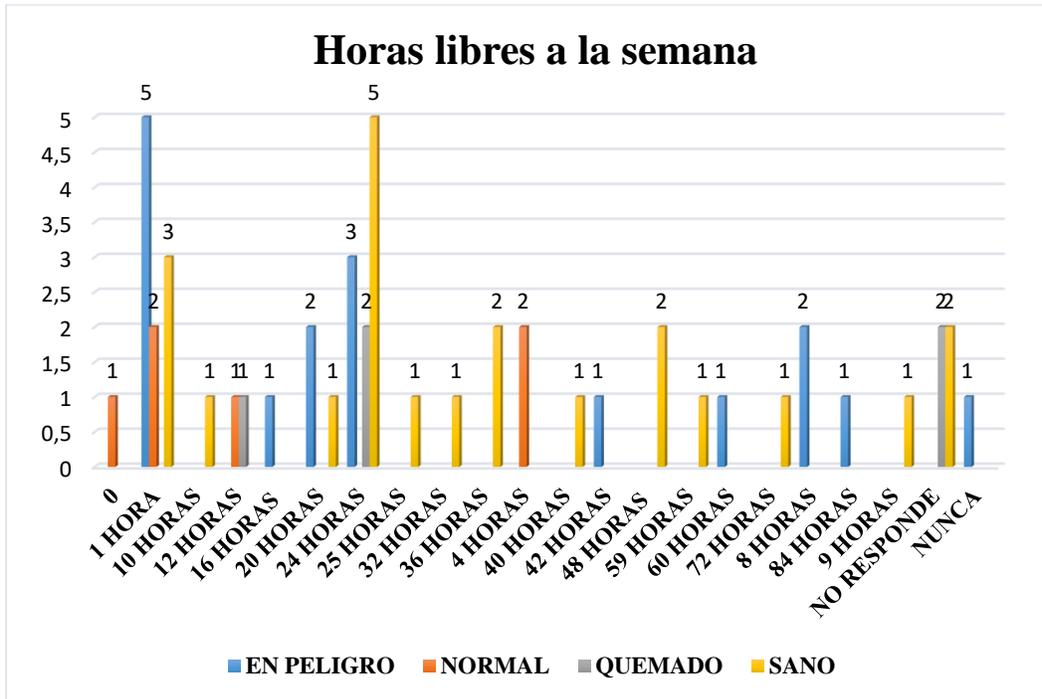
Tabla 60.*Correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas libres.*

Horas trabajadas	En peligro	Normal	Quemado	Sano	Total, general
0		1			1
1 hora	5	2		3	10
10 horas				1	1
12 horas		1	1		2
16 horas	1				1
20 horas	2			1	3
24 horas	3		2	5	10
25 horas				1	1
32 horas				1	1
36 horas				2	2
4 horas		2			2
40 horas				1	1
42 horas	1				1
48 horas				2	2
59 horas				1	1
60 horas	1				1
72 horas				1	1
8 horas	2				2
84 horas	1				1
9 horas				1	1
No responde			2	2	4
Nunca	1				1
Total general	17	6	5	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 57.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y las horas libres.



Fuente. Elaboración propia

En cuanto al análisis de la correlación entre el diagnóstico Leiter y el sexo se encontró que el sexo femenino tiene un porcentaje más alto en peligro y quemado en relación con el sexo masculino, también se observa que la empresa tiene más personal femenino que masculino por lo cual se da el rango más alto en el sexo femenino.

Tabla 61.

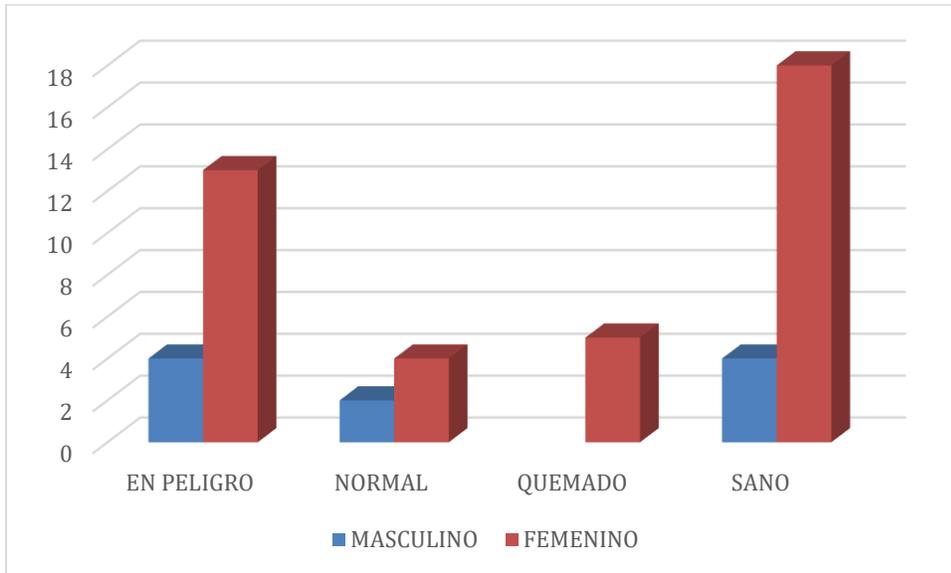
Correlación entre diagnóstico de Leiter y el sexo.

Etiquetas de fila	EN PELIGRO	NORMAL	QUEMADO	SANO	Total, general
MASCULINO	4	2	0	4	10
FEMENINO	13	4	5	18	40
Total general	17	6	5	22	50

Fuente. Elaboración propia

Figura 58.

Representación de la correlación entre diagnóstico de Leiter y el sexo.



Fuente. Elaboración propia

Discusión de resultados

Después de la fase de recolección de datos se procede a tabular la información en una base de datos de Excel, para posteriormente continuar con el estudio de cada uno de los resultados, se realizó un análisis sobre las características de la muestra (edad, sexo, entre otros), seguido a esto se presentan los resultados de desgaste ocupacional a partir del análisis de los diferentes componentes como el agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y los factores psicosomáticos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión, teniendo como objetivo, describir el desgaste ocupacional de los colaboradores de la empresa Servinariño en San Juan de Pasto en el año 2022.

Así mismo se describe la variable de sexo, en la cual se pudo encontrar que las mujeres tienen un porcentaje más alto en el nivel de desgaste ocupacional, es decir que el sexo femenino se encuentra en mayor peligro a diferencia del sexo masculino, por lo que se entiende que las colaboradoras de la empresa son más propensas a sufrir desgaste ocupacional, es importante aclarar que las mujeres no solo cumplen con el rol en su trabajo, sino también con el rol de amas de casa. Según, Sánchez (2010) expresa que las mujeres trabajadoras asumen doble jornada laboral, entendida como el salir de su hogar para unirse a la fuerza laboral y mejorar sus condiciones de vida y las de su familia, lo cual implica que, a pesar de su ánimo por abrirse a nuevas oportunidades de trabajo y estudio, no pueden desligarse de sus labores domésticas, en tanto es muy probable que generen niveles elevados de fatiga laboral y estrés. Por lo anteriormente mencionado se puede observar que las mujeres tienen más cargas extralaborales las que posiblemente hacen que sus niveles de estrés aumenten de forma considerable haciendo así que los resultados arrojen niveles de estrés muy altos.

En relación con la variable de edad se pudo comprobar y analizar que las personas de 29 a 39 años que pertenecen a la etapa de adultez temprana tienen alta probabilidad de contraer el nivel más alto de estrés que es quemado, según Hernández y Romero (2010) en la adultez temprana, los estudios centran mayor atención, pues es aquí donde se enfrenta el estrés laboral, el cual puede afectar la estabilidad familiar, personal o social. Según Zamora y Romero (2010) en esta fase se empiezan a presentar los efectos colaterales crónicos asociados al estrés, como la depresión o las enfermedades físicas, además es importante reconocer como lo dice anteriormente que el estrés laboral no depende del factor intralaboral si no también del factor extralaboral, siendo así la OMS (2016) quien menciona que el estrés es un problema muy grande

para los habitantes del planeta, ya que, en su mayoría, afecta la salud de los trabajadores, su desempeño, productividad laboral, y sus habilidades sociales.

En la variable estado civil según la aplicación del instrumento EDO y la interpretación de resultados mediante el programa de Excel se pudo observar que las personas con pareja tienen más probabilidad de quemarse o tener un nivel de estrés más alto que las personas que no tienen pareja según Bodenmann y Bradbury (2007) muestran que la satisfacción marital al disminuir el tiempo que la pareja convive, lo que reduce las experiencias compartidas, debilita los sentimientos de unicidad, disminuye la intimidad y reduce la calidad de la comunicación al tener menos interacciones positivas y más interacciones negativas, pueden contraer estrés laboral es decir que este es un factor de riesgo para las relaciones de pareja y a su vez para la relación laboral, ya que posiblemente están ligados, este es un factor extralaboral que al no tener una buena estabilidad probablemente se disminuya su productividad y desempeño laboral.

Por otra parte la variable escolaridad verosímilmente se relaciona con el tipo de puesto que ocupa, debido a que estos dos son factores o condiciones individuales, según Montejo y Molano (2013) las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes, es decir, estas dos variables se complementan. Al analizar los datos obtenidos se puede dar cuenta que entre más baja sea su escolaridad el tipo de puesto que ocupa será el operativo o medio, los cuales se clasifican en personal de la cocina, personal de aseo y personal que reparte las dietas a los usuarios, cuando se realizó un análisis más profundo como lo es el cruce de variables se evidencia que las personas más propensas a quemarse o estar en peligro según la escala de Leiter del instrumento EDO fueron las personas de escolaridad primaria y secundaria al igual que las mismas personas de tipo de puesto operativo y medio, por lo cual se llegó a la conclusión que las variables sociodemográficas van correlacionadas con el nivel de desgaste ocupacional.

En la variable de la pregunta ¿qué contacto mantiene con los usuarios? Se pudo observar que la mayoría del personal que está en peligro o en un nivel quemado mantiene un contacto directo con los usuarios según Sarsosa y Charria (2017) los colaboradores que tienen contacto físico con los usuarios son más propensos a sufrir de estrés debido a que están más expuestos a violencia verbal o física por parte de los usuarios. Por lo tanto, este factor posiblemente estaría

influyendo en el desgaste ocupacional de los colaboradores de la empresa Servinariño debido a que la gran mayoría de los trabajadores deben tener un contacto directo con los usuarios, en este caso con los pacientes a quien entregan diariamente las dietas hospitalarias, restaurantes, atención a clientes, entregas domiciliarias y también en eventos organizados.

En relación a la variable número de actividades que realiza al día, se evidencia que no sería un factor influyente en el desgaste ocupacional debido a que la mayoría de personas argumentan que solo desempeñan una actividad lo que equivale al 36% de la población estudiada, siendo menor la población que realizan más de dos actividades simultaneas; sin embargo cuando se observa cuantas horas trabajan al día se evidencia que si hay una relación con el desgaste ocupacional debido a que de 50 personas encuestadas 26 señalaron trabajar de 8 a 10 horas diarias, siendo este el 52% de la población, y 19 personas trabajan más de 11 horas por lo cual se relaciona con que la mayoría de los colaboradores de la empresa Servinariño se encuentra en un factor de riesgo causando un nivel de desgaste ocupacional alto en cuanto a estas variables, como indica Ramos (2006) en el trabajo por turnos, horas que se laboran, el tipo de trabajo que se desempeña, puede influir en la aparición del síndrome de desgaste ocupacional. Sepúlveda y Betancur (2017) en su investigación mencionan que la sobrecarga laboral puede generar algunos de los siguientes síntomas: Estrés, tensión física y psicológica, sensación de amenaza y malestar, baja motivación laboral e insatisfacción laboral, trastornos fisiológicos y psicosomáticos, agotamiento físico y emocional, tendencia a abandonar el empleo, adicción al alcohol e incremento en el consumo de tabaco e incluso un mayor riesgo de enfermedades coronarias. Por lo cual es importante que desde la empresa se considere tomar acciones de solución frente a estas dificultades que podría afectar la salud física y mental de los trabajadores.

En la tabla 18 de la variable antigüedad en el trabajo se puede observar que este factor podría tener relación directa con el desgaste ocupacional, ya que se evidenció que 28 personas (56%) tienen una antigüedad de uno a diez años, con relación al modelo de Leiter se evidencia que 10 de ellos se encuentra en peligro y 1 en quemado, siendo así un factor de riesgo para la aparición del síndrome de desgaste ocupacional, según Sepúlveda y Betancur (2017) en su investigación mencionan que se ha demostrado que para la población general según antigüedad, se observa baja satisfacción laboral, se puede evidenciar que los colaboradores en ocasiones se han mostrado con un menor desempeño frente a sus tareas, no las realizan correctamente y

prefieren regresar a sus hogares antes del horario establecido esto puede ser porque presentan algún tipo de desgaste ocupacional que no permite cumplir adecuadamente con sus funciones.

Según la relación de las variables, ¿ha tenido algún accidente y de qué tipo?, se evidencia que de los 50 colaboradores, 7 han tenido algún tipo de accidente, lo que equivale a un 14% los cuales han sido accidentes extra laborales que posiblemente no están afectando directamente al desempeño laboral de los colaboradores, sin embargo Alvarado y Hernández (2013) mencionan que en el análisis estadístico realizado en su investigación, uno de los factores que influyen en el desgaste ocupacional es cuando existe algún tipo de accidente ya sea dentro o fuera del ambiente laboral por lo que se hace énfasis en la promoción y prevención de la salud, con el fin de disminuir los costos que se generan por enfermedades e indemnizaciones.

Para las variables fuma o no, consumo de alcohol y consumo de drogas, se pudo observar que no se evidencia que sean factores que estén involucrados con el desgaste ocupacional, se atribuye este resultado a que la totalidad de los colaboradores respondieron negativamente cuando se les preguntó si fumaban, y en relación al consumo de drogas solo una persona responde que lo hace 1 vez al año; en cuanto al consumo de alcohol se evidencia que es más usual, ya que de 50 encuestados 1 persona consume una vez por semana y 6 personas 1 vez en el mes, de acuerdo al consumo de drogas y cigarrillo se descartan como factores de riesgo en el desgaste ocupacional y en cuanto al consumo de alcohol se considera que podría haber una pequeña incidencia con la aparición de los síntomas de desgaste ocupacional, en la investigación de Moreira y de Lucca (2020) se hace referencia que el consumo de alcohol y otras drogas se relacionaron con el desgaste ocupacional, en un 58% de los sujetos auto informaron el consumo de alcohol y el 28% informaron el hábito de utilizar drogas. Ochoa y Madoz (2008) señalan que el consumo de alcohol y otras drogas tiene una elevada prevalencia en la sociedad en general y también entre la población trabajadora repercutiendo sobre el medio laboral causando algunas consecuencias como (enfermedades, accidentes laborales, absentismo, incapacidades laborales, disminución de la productividad). Por otra parte, Buitrago et al. (2021) mencionan que los eventos laborales traumáticos pueden causar problemas cognitivos y psicológicos llevando a ausentismo, enfermedades y accidentes laborales, cuando la persona está bajo este factor de riesgo le es difícil mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal esto puede incidir en el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

Por lo mencionado anteriormente, se sugiere un programa de prevención que aporte información a la concientización sobre los riesgos laborales derivados del consumo de estas sustancias para evitar que los colaboradores de la empresa se vean afectados.

En el factor de agotamiento se evidencia que 12 personas equivalente al 24% de la población evaluada se encuentra en un nivel que está arriba del término medio, lo que significa, que estas personas tienen mayor agotamiento emocional al normal, se sienten con energía, aunque requiere de reponerla para seguir funcionando; otras 2 personas en un nivel de agotamiento emocional alto, siendo un porcentaje del 4%, esto quiere decir que les cuesta trabajo levantarse por las mañanas, sienten la necesidad de descansar más horas de lo acostumbrado, sienten fuerte presión en el trabajo y frecuentemente presentan algunos trastornos del sueño, sexualidad o de tipo gastrointestinal, dolor del cuerpo y auto percepción de ansiedad y depresión, además se observa que 30 personas se sitúan en un nivel de agotamiento abajo término medio lo que es equivalente a un 60% de la población evaluada, eso significa que son personas con un nivel normal de agotamiento, casi no sienten presión por su trabajo esto puede deberse a que existan buenas relaciones interpersonales y un buen clima laboral entre los colaboradores de la empresa. Gonzales (2017) en su investigación menciona que se aprecia un efecto negativo de grado medio y estadísticamente significativo del agotamiento emocional en los conductores en la calidad de servicio percibido y sus indicadores fiabilidad y capacidad de respuesta, así mismo en los resultados de la investigación de López (2021) menciona que el factor de agotamiento el 43,3% de los conductores tienen un nivel bajo y el 31,4 % están en un nivel alto existiendo así una incidencia de agotamiento emocional en la minoría de la población coincidiendo con esta investigación, el agotamiento emocional es la primera dimensión que aparece en el síndrome, refiriéndose a los aspectos interpersonales, está estrechamente relacionado con el estrés crónico causando diferentes síntomas y consecuencias físicas y psicológicas, por lo tanto las personas con mayores puntuaciones son incapaces de actuar adecuadamente ante al estrés, además aquellos que tienen más accidentes presentan mayor cansancio físico y emocional, cinismo, baja autoestima, desmotivación e impulsividad, lo cual repercute en la atención que deben de brindar a los usuarios (Salazar y Pereda, 2010).

Con relación al factor de despersonalización se determina que puede existir un grado de relación con la aparición del síndrome de desgaste ocupacional debido a que se evidencia que hay 17 personas entre los niveles de arriba término medio, alto y muy alto, esta es una dimensión

interpersonal que sirve particularmente para refugiarse del agotamiento emocional, la persona implicada trata de apartarse de los demás, implementando así una actitud fría, impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia sus compañeros de su trabajo, se muestra un constante distanciamiento y en ocasiones utiliza términos peyorativos hacia sus compañeros, tratando de culpabilizar a los demás de sus frustraciones lo cual reduce el compromiso laboral (Cialzeta, 2013). En los resultados de la investigación de Moreira y de Lucca (2020) se demostró que los participantes obtuvieron el 29,0% siendo un nivel alto en dimensión de despersonalización así mismo en la investigación desarrollado por Betancur (2017) se encuentra que tanto hombres como mujeres tienen una calificación “Muy alta” en despersonalización, lo que significa que ambos sexos pueden manifestar irritabilidad, actitudes negativas, respuestas frías e impersonales en las relaciones cotidianas laborales.

En cuanto a la insatisfacción de logro, esta es una dimensión de autoevaluación que se caracteriza principalmente por un sentimiento de incompetencia que surge cuando la persona siente que las demandas laborales exceden su capacidad y se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, aunque puede surgir un efecto contrario en el individuo, generando una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades e intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable, se produce un decrecimiento del sentimiento de éxito y productividad, dónde aparece la idea de fracaso. Este sentimiento de inadecuación acerca de las propias habilidades personales puede conducir a un veredicto de fracaso autoimpuesto. Puede exacerbarse con la pérdida de soporte social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente (Cialzeta 2013). Con los resultados arrojados en el factor de insatisfacción de logro se identificó que el nivel más representativo corresponde al 50% de la población evaluada, lo cual significa que 25 de los participantes se encuentran abajo del término medio, esto quiere decir que están en un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzo por enriquecerlo, todavía no han pensado en cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por él, trabaja por un sueldo pero también lo hace por gusto, hace lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos sean reconocidos y es difícil que llegue a tener problemas con sus compañeros; por lo tanto es importante mencionar que aunque este grupo de personas no se encuentran en un nivel de peligro con respecto a la insatisfacción de logro, si se consideraría importante tener en cuenta estos

aspectos como el trabajo monótono y otros factores que se encuentran dentro de este nivel para así poder evitar llegar a un desgaste ocupacional muy alto, tal como se ha podido evidenciar en otras investigaciones hay muchos factores que pueden influir en el desarrollo del desgaste ocupacional dentro de las empresas u organizaciones, uno de los resultados que se encontraron en los antecedentes fue que la calidad de vida de los empleados influye probablemente en el desarrollo de sus actividades laborales en la empresa. Es importante mencionar que el resto de la población evaluada se encuentran en niveles más alarmantes como son los del nivel muy alto correspondientes al 6% y el nivel alto el cual pertenece a un 12% de la población evaluada, por lo tanto se considera importante intervenir de manera inmediata ante estos casos para evitar complicaciones en su salud física y mental, Fernández (2017) en su estudio menciona que en las últimas investigaciones se ha evidenciado que las consecuencias personales del burnout estarían en la dificultad para concentrarse en el trabajo, cansancio, problemas gastrointestinales, dificultades de sueño, dolores de espalda y cuello, dolores de cabeza, sudor frío, náuseas, enfermedades coronarias, taquicardia, incremento de enfermedades virales y respiratorias, entre otras. A nivel familiar las consecuencias del burnout estarían asociadas con: tensión, agotamiento físico y psicológico con momentos de irritación, cansancio para escuchar y hablar sobre otras personas. Entre las repercusiones a nivel laboral mencionan a la ineficacia laboral, insatisfacción laboral, pérdida de interés, disminución de la motivación, entre otras, de la misma manera Vega et al. (2009) mencionan que las consecuencias en la salud mental pueden ser negativismo, depresión, culpabilidad, ansiedad, baja tolerancia a la frustración, disminución del rendimiento laboral, actitudes negativas hacia la vida en general, disminución de la calidad de vida personal y familiar, también podría aparecer el consumo de drogas o alcohol.

En cuanto al factor de sueño se pudo observar que un 10% puntuaron en un nivel muy alto, mientras que un 8% se encuentran en un nivel alto lo cual quiere decir que 9 de las personas evaluadas se encuentran en estos niveles lo cual sería un porcentaje inferior a la mitad de toda la población evaluada, sin embargo un 20% de la población están arriba del término medio por lo que se considera importante intervenir frente a este factor que puede afectar de manera significativa en sus labores diarias dentro de la empresa, en cuanto a los antecedentes investigados en el presente estudio se logró identificar la importancia de estudiar las variables sociodemográficas que pueden ser desencadenantes del desgaste ocupacional ya que en este caso la variable del sueño podría influir significativamente en el desarrollo laboral de los

colaboradores, como menciona Carvajal (2020) el sueño, por su parte es una necesidad biológica que permite restablecer las funciones físicas y psicológicas esenciales para un pleno rendimiento, por otra parte Apiquian (2007) citado por García (2013) menciona que el trabajo con horario inestable resulta especialmente estresante el trabajo nocturno y los turnos cambiantes, ya que conllevan a trastornos del sueño, horarios irregulares de alimentación, disminución en el rendimiento laboral y algunas dificultades para compatibilizar la vida social y familiar con el trabajo, en relación al presente estudio se observó que la mayoría de los trabajadores laboran extensos horarios de trabajo y jornadas muy cambiantes lo cual puede estar causando un desgaste ocupacional.

En el caso del factor psicosexual se pudo reconocer que el 44% de la población evaluada obtuvo una puntuación muy alta, un 10% están en un nivel alto y un 30% se encuentran arriba del término medio por lo que se puede concluir que son resultados alarmantes frente a este factor y que de la misma manera podría estar influyendo en el desgaste ocupacional y por ende en el desempeño laboral de la empresa, de acuerdo a lo mencionado. Según Rubio (2014), responde a un proceso neurológico, psicológico, endocrino, y fisiológico que repercute directamente en la salud integral (SI) y calidad de vida (CV). Lo que posiblemente esté causando afectaciones en su productividad laboral y así mismo en el desempeño de general de la empresa.

Frente al factor gastrointestinal, Mariño (2021) menciona que las enfermedades gastrointestinales son aquellas que atacan el estómago y los intestinos. Generalmente son ocasionadas por bacterias, parásitos, virus. En esta variable se observa que un 58% se encuentran abajo del término medio, siendo la mayoría de la población, un 30% están arriba del término medio, un 2% se encuentra en un nivel muy alto es decir una persona y tan solo 4% siendo así 2 personas que se encuentran en un nivel alto, aunque son muy pocas las personas que se encuentran en peligro es fundamental intervenir frente a este problema, con respecto al 30% que están arriba del término medio es conveniente que se tomen acciones de mejora para evitar problemas a corto o largo plazo frente a la salud física y mental de los trabajadores, estas enfermedades pueden ser causadas por los extensos horarios de trabajo que no permiten la adecuada alimentación de los empleados o no consumen los alimentos correctamente, también pueden ser provocados por bacterias o virus de acuerdo en el contexto en el que laboren, Nahim (2017) menciona que los padecimientos del estómago generalmente surgen por el estrés y la mala alimentación lo cual se incrementa por la falta de tiempo de los empleados de llevar comida

al trabajo y la necesidad de comer en la calle estos problemas estomacales también son ocasionados por una mala higiene al consumir alimentos sin lavarse las manos. Con relación a la presente investigación, los colaboradores de la empresa Servinariño están expuestos a diferentes enfermedades, puesto que su trabajo se realiza en el ámbito de la salud, Buitrago et al. (2021) señala que entre las enfermedades que se asocian con el estrés laboral se encuentran: trastornos del sueño, problemas intestinales, malestar músculo esquelético, alteraciones psíquicas, dolor de cabeza, entre otros, que son perjudiciales a la calidad de vida del colaborador.

De acuerdo a los datos obtenidos en el factor psiconeurótico podemos afirmar que el 50% de los participantes obtuvieron una puntuación que se encuentra abajo del término medio, un 16% en un nivel muy alto y un 8% en un nivel alto, un 20% se encuentra arriba del término medio, aunque los porcentajes de niveles de peligro no son muy altos, es necesario intervenir y dar solución para mejorar la salud de los colaboradores de la empresa y de la misma manera buscar el mejoramiento de la misma. tal como se evidencia en el nivel de depresión el porcentaje más representativo es del 44% quienes presentan un nivel bajo de depresión, mientras que un 10% se encuentra en un nivel muy alto, otro 12% en un nivel alto y 20% arriba del término medio, se puede considerar que es un porcentaje muy significativo frente a este factor tan importante como es el de la depresión por lo cual se deben elegir soluciones inmediatas de mejora para los colaboradores de la empresa que se encuentran en un nivel de peligro o que podrían estar en riesgo. Continuando con el factor de ansiedad se observó que el 56% de la población se encuentran abajo del término medio, un 20% arriba del término medio, un 6% en un nivel alto y un 12% en un nivel muy alto, sin embargo, no es la mayoría de la población la que se encuentra en riesgo de peligro pero como se ha mencionado anteriormente es necesario tomar acciones de mejora tanto para el trabajador como para el funcionamiento de la empresa, con lo mencionado en este apartado es importante recalcar el aporte de Guillén (2010) citado por Orozco (2018) quien refiere que tanto el estrés laboral como el desgaste ocupacional tienden a integrar resultados negativos tanto para el colaborador como la organización para la que labora. Las secuelas negativas para el colaborador tienden a afectar su salud, lo cual da lugar a los trastornos psicósomáticos también llamados psicofisiológicos, como también tiende a generar trastornos psicopatológicos. Por lo tanto, es importante actuar frente al factor de depresión debido a que este se encuentra en un nivel de mayor peligro.

En la variable de dolor se encontró que 21 de los participantes están en niveles muy altos, alto y arriba del término medio, aunque no sea la mayoría de los participantes evaluados, si se considera un gran número que podría estar en riesgo y de no tomarse acciones de solución frente a esta dificultad podría afectar la salud física y mental de los trabajadores, siendo este un factor que puede influir de manera significativa en las labores diarias de los empleados debido a sus largas jornadas laborales y a las exigencias del trabajo, dado que la mayoría de los colaboradores trabajan más de 8 horas diarias y deben pasar la mayoría de tiempo de pie y en constante movimiento, lo cual puede generar problemas físicos como dolores musculares de cuello, espalda u otros Sarsosa y Charria (2018) señalan que:

Algunas de las condiciones que más generan estrés laboral en la población colombiana, son: posturas que deben adoptar las personas para realizar su trabajo y que producen cansancio o dolor físico, el ritmo de trabajo, horario de trabajo, falta de claridad sobre su rol o función, desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia laboral del empleado, falta de apoyo de los jefes y compañeros, sobrecarga de trabajo, comunicación ineficaz. Estas condiciones, tienen efecto psicológico y físico en las relaciones sociales en el entorno laboral.

Finalmente de acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional EDO se logró observar en el diagnóstico de Leiter que el 44% se encuentran en un nivel “quemado” un 34% están sanos, un 12% están en un nivel normal y finalmente un 10% se encuentran en peligro, siendo así un 54% que se encuentran en niveles de peligro y “quemado” por lo tanto se considera que estos diagnósticos con peligro pueden traer consecuencias como el agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro en diferentes niveles que pueden traer consecuencias a los colaboradores de la empresa.

Conclusiones

De acuerdo al factor de agotamiento emocional de los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad de San Juan de Pasto, se identificó que la mayoría de la población evaluada se encuentran abajo del término medio lo cual significa que tienen un nivel de agotamiento normal, son personas que no sienten presión por su trabajo lo realizan con facilidad y sin cansancio. Por otra parte 12 de los participantes están arriba del término medio lo que significa que tienen un nivel superior al normal de agotamiento emocional, se sienten con energía, aunque requiere de reponerla para seguir funcionando, de la misma manera 4 personas tienen un nivel de agotamiento bajo, esto quiere decir que no tienen ningún tipo de problema con su trabajo, dos personas se encuentran en un nivel de agotamiento medio y dos personas están en un nivel alto, por lo mencionado anteriormente se puede observar que este factor no está influyendo en gran medida en el desgaste ocupacional de los colaboradores, sin embargo se debe tener en cuenta que hay 2 personas que están puntuando en un nivel alto, siendo este un posible factor de riesgo para el desarrollo laboral en la empresa.

Al medir el nivel de despersonalización en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto, se logró determinar que la mayoría de la población evaluada puntúan en un nivel de despersonalización abajo término medio con un porcentaje equivalente al 44%, lo que significa que estas personas suelen tratar bien a quienes requieren de sus servicios, brindan cortesía y comunicación, por otra parte se evidencia que 7 personas tienen un porcentaje de 14% siendo un nivel de despersonalización alto, lo que quiere decir que con frecuencia llegan a tratar mal a quienes requieren de sus servicios, fácilmente dejan de ser cortés y comunicativos, a menudo los usuarios suelen parecerles extraños y dejan de relacionarse con ellos, suelen culpar con cierto cinismo al usuario justificando el maltrato que le otorga además se observa que 6 personas con un porcentaje del 12% puntúan en un nivel arriba término medio son personas que esporádicamente llegan a tratar mal a quienes requieren de sus servicios y se evidencia que otras 4 personas están en un nivel de despersonalización muy alto siendo el 8%, estas personas consideran que a los usuarios que otorgan su servicio las respetan más si las tratan mal, no son cortés ni comunicativos con los usuarios los ven como extraños y pierden todo interés en interactuar con ellos. En relación a estos resultados se puede establecer que es un factor influyente para la aparición del desgaste ocupacional por lo que se considera importante que desde la empresa se tomen medidas para intervenir de manera inmediata ante estos casos para

evitar complicaciones tanto en la salud física y mental de los colaboradores como también para que no se vea perjudicada la producción y el buen desarrollo de la empresa.

Al establecer el nivel de insatisfacción de logro en los colaboradores de la empresa Servinariño de la Ciudad San Juan de Pasto, se identificó que el nivel más representativo corresponde al 50% de la población evaluada, lo que quiere decir que 25 de los participantes se encuentran abajo del término medio en un nivel normal de insatisfacción de logro, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hacen esfuerzo por enriquecerlo, todavía no han pensado en cambiar de empleo, aún expresa pasión por él, trabaja por un sueldo, pero también lo hace por gusto, hace lo posible por sentir que sus habilidades y conocimientos sean reconocidos y es difícil que llegue a tener problemas con sus compañeros; por lo tanto es importante mencionar que aunque este grupo de personas no se encuentran en un nivel de peligro con respecto a la insatisfacción de logro, si se consideraría importante tener en cuenta estos aspectos como el trabajo monótono y otros factores que se encuentran dentro de este nivel para así poder evitar llegar a un desgaste ocupacional muy alto, es importante mencionar que el resto de la población evaluada se encuentran en niveles más alarmantes como son los del nivel muy alto correspondientes al 6% y el nivel alto el cual pertenece a un 12% de la población evaluada, por lo tanto se considera importante intervenir de manera inmediata ante estos casos para evitar complicaciones en su salud física y mental.

Asimismo, se determina que los trabajadores de la empresa Servinariño de la ciudad de San Juan de Pasto presentan niveles de estrés altos según el instrumento aplicado, en la interpretación y análisis de resultados se pudo observar los problemas presentados como lo fueron los factores psicosomáticos los cuales generan síntomas como: hipertensión, taquicardias, cefaleas migrañosas y/o tensionales, asma bronquial, alergias, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa, tics, temblores, lumbalgias, contracturas, psoriasis, trastornos sexuales, Etc. Algunos de estos síntomas se presentan claramente en preguntas dentro del cuestionario y así se pudo identificar que el síntoma más frecuente que causa niveles altos de estrés son los trastornos sexuales porque según Angulo (2016) menciona que el estrés laboral es un factor determinante de la disfunción sexual, impide el goce pleno de la vida a las personas que la padecen. Frente a lo mencionado anteriormente se puede explicar que la disminución sexual y entre otros síntomas observados en la interpretación de resultados tiene una correlación estrecha con estrés laboral.

En el diagnóstico de Leiter se logró identificar que un 44% de la población están en un nivel “quemado”, y un 10% están en un nivel de “peligro” lo cual nos permite identificar que la mayoría de los colaboradores de la empresa Servinariño se encuentran en riesgo de desarrollar síntomas de desgaste ocupacional y asimismo traer consecuencias significativas en el desempeño y productividad de la empresa.

Recomendaciones

En los resultados obtenidos en la presente investigación se ha identificado que la mayoría de la población evaluada se encuentran en niveles de peligro, por lo tanto se considera pertinente que desde la empresa Servinariño se desarrollen estrategias de promoción, prevención y atención a las personas que ya manifiestan desgaste ocupacional, para ello se cree necesario implementar planes de trabajo, políticas de protección del colaborador frente a las diferentes factores de riesgo que se evidenciaron en los resultados, capacitar a los colaboradores en cuanto a inducción, y a los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa, esto tiene gran importancia, debido a que, ellos pueden adquirir nuevos conocimientos y así disminuir y evitar la incidencia de desgaste ocupacional para que tomen las medidas necesarias si en algún momento llegan a presentar síntomas relacionados con este fenómeno. También se estima que es necesario revisar que haya mayor rotación del personal frente a los turnos de trabajo donde no se evidencie desbalance en el colaborador por el agotamiento generado, por ello se cree necesario que desde la empresa se brinde un apropiado tiempo de descanso para que los colaboradores laboren adecuadamente en sus espacios de trabajo y que además tengan tiempo para compartir con sus familias, todo esto con el fin de contribuir a mejorar la salud tanto física y mental de los colaboradores y de la misma manera mitigar el desgaste ocupacional y así evitar que este fenómeno siga afectando el funcionamiento de la empresa, puesto que al inicio de esta investigación se menciona que la empresa ha venido presentando diferentes problemas en el área productiva por lo que hay retardos en la entrega de los alimentos en los distintos puntos de distribución.

Se sugiere realizar capacitaciones periódicas donde en conjunto con un profesional de la salud se intervenga a los colaboradores, e ir fomentando espacios que permitan el intercambio de ideas para encontrar las causas que generan desgaste ocupacional porque el cuidado de la salud es producto de una acción conjunta de profesionales tales como psicólogos, médicos, enfermeras entre otros, a fin de poder plantear alternativas de solución, así mismo durante estas capacitaciones sería de importancia dar a conocer información a todos los trabajadores sobre el tema de desgaste ocupacional asegurándose que tengan las herramientas necesarias para evitarlo. Por lo cual es pertinente desarrollar estrategias donde los colaboradores aprendan a mantener y desarrollar hábitos de vida saludable tanto para conservar su mente y su cuerpo sano como para tener un ambiente laboral adecuado, el rendimiento productivo de la empresa depende de los

factores somáticos que presenta el colaborador, para ello es oportuno mantener este factor estable recomendándoles y fomentándoles el dormir bien, evitar estrés en el trabajo, verbalizar las preocupaciones y practicar deporte de forma moderada.

De la misma manera se recomienda realizar más investigaciones acerca del desgaste ocupacional, debido a que es un tema de gran importancia en el ámbito organizacional, pero que ha sido poco estudiado y la mayoría de los estudios realizados han sido en contextos sanitarios y educativos, por lo tanto, se considera conveniente desarrollar más estudios acerca del tema que ayuden adquirir un mejor conocimiento del fenómeno y de igual forma se puedan generar programas que faciliten condiciones adecuadas a los colaboradores a partir de su implementación y evaluación permitiendo revisar los procesos que se llevan a cabo en la organización para garantizar un adecuado desarrollo de la empresa.

Para futuras investigaciones es necesario que metodológicamente se seleccionen igual número de colaboradores. Incluso se podría ampliar la muestra, donde se incluyan trabajadores de otras empresas u organizaciones.

Referencias

- Alvarado, G. y Hernández, M. (2013). *Síndrome de desgaste Ocupacional del personal de la semefo y su relación con características sociodemográficas*. Universidad nacional autónoma de México. <http://132.248.9.195/ptd2013/diciembre/0706679/0706679.pdf>
- Antolínez, L (2019). *Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas*. Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf
- Arenas, R. y López, N. (2021). *Estilos de vida y desgaste ocupacional en conductores del servicio de transporte urbano, Arequipa* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú). Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12124/PSarcora%26logonm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ávila, A., Amaya, K. y Valenzuela, P. (2019). *Identificación de los niveles desgaste ocupacional en la empresa Mediimplantes S.A que alerten sobre la aparición del Síndrome de Burnout*. (Tesis de pregrado). Universidad cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15496/1/2019_desgaste_ocupaciona_l_empresa.pdf
- Aamodt, M. (2008). *Psicología industrial/organizacional Un enfoque aplicado*. Cengage Learning. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%C3%ADa%20organizacional.pdf>
- Buitrago, L.A., Barrera, M.A., Plazas, L.Y., y Chaparro C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*, 8(2) ,131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Carvajal. T. (2020) Importancia de la higiene del sueño en el ámbito laboral. *Blog empresaria*. <https://rhpositivo.net/importancia-de-la-higiene-del-sueno-en-el-ambito-laboral/>
- Castro, C. (2009). *Síndrome de Burnout en Estudiantes de Pregrado de la Universidad de Nariño Sede Pasto*. (Tesis de Pregrado). <http://sired.udenar.edu.co/5332/1/80028.pdf>
- Castro, C. David, O. y Ortiz, L. (2011). *Síndrome de burnout en estudiantes de pregrado de la universidad de Nariño*. [Tesis pregrado]. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsiologia/epi-2011/epi114m.pdf>

- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Córdoba, España. http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Dunnette y Kirchner (2005). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1438-7635-1-PB.pdf>
- Enríquez, M. y Garzón, V. (2012). *El burnout en la práctica pedagógica del docente de san juan de Pasto*. (Tesis pregrado).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100005
- El economista (2017) males estomacales, entre principales causas de ausentismo laboral. Redacción el Economista. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/el-empresario/Males-estomacales-entre-principales-causas-de-ausentismo-laboral-20170822-0215.html>
- Fernández, M. (2017). Relación entre desgaste ocupacional y manifestaciones psicósomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta. *Archivos de Medicina*, 17(1): 78-90. <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273851831009.pdf>
- Gonzales, C. (2017). *Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo de Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9870/gonzales_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garavito, Y. (2018). *Estrés Laboral En Colombia*. (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Manizales.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf
- Grupo Perspectivas Psicológicas. (2018). *Agenda de Investigación Grupo Perspectivas Psicológicas*. Programa de Psicología. Universidad CESMAG.
- Gutiérrez, M (2014). *Los enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen*. Universidad Javeriana.
<https://www.javeriana.edu.co/blogs/mlgutierrez/files/Enfoques-y-estrategias-de-investigacion4.pdf>

- Greig, D. y Fuentes, X. (2009). Burnout o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. *Revista Chilena de Cardiología*, 28 (4), 403–407. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-85602009000300013
- Gantiva, Tabares, & Villa. (2010). *Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas*. (Tesis de pregrado). https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf
- García, C (2013) *Relación del Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) con los factores sociodemográficos en Trabajadores del Giro de Seguridad*. (Tesis de pregrado). <http://132.248.9.195/ptd2013/abril/0691314/0691314.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6 Edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en Metodología de la investigación*. McGraw Hill Educación, México. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Ley 1090 de 2006. *Por la cual se reglamente el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones*. 6 de septiembre de 2006. *Diario oficial- edición 46.383*. <http://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/37-ley-1090-de-2006?showall=1>
- Magaña, D. Sánchez, P. (2008) Síndrome de Desgaste Emocional en Investigadores Mexicanos. *Interamerican Journal of Psychology*. 42(2), 353-362. <https://www.redalyc.org/pdf/284/28442216.pdf>
- Maslach, C. y Jackson. S. (1986). *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. *Redalyc, vivatacademic*. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Mariño, W. (2021). *Enfermedades gastrointestinales: síntomas y cómo evitarlas*. Noticentral. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/enfermedades-gastro>
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Miranda, T; y Ramos, M. (2015). *Las competencias del psicólogo como gestor organizacional en la prevención de riesgos ocupacionales*. (Tesis de pregrado). <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/0002258-ADTESCR.pdf>
- Moreira, A. y De Lucca, S. (2020). *Factores psicosociales y Síndrome de Burnout entre los profesionales de servicios de salud mental*. (Tesis de maestría) Universidad Estadual de Campinas. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Qvm6b5FzSBCXTLLSsfTpRVd/?lang=en&format=pdf>
- Moreno, B. Coral, O. y Aragoneses, A. (s.f.). *El "Burnout" una forma específica de estrés laboral, en Buena-Cassal G. y Caballa V.E. Manual de psicología clínica aplicado. Siglo XXI*. https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/burnout_forma_estreslab.pdf
- Madoz y Ochoa. (2008). Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(213), 25-32. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000400003
- Orozco, S (2018). *Ansiedad y desgaste ocupacional (burnout)*. (Tesis de grado). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Orozco-Sara.pdf>
- Sarsosa, K. (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Universidad y Salud. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044>
- Sarsosa, K. Charria, V. (2018) Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Vol (20) Num. (1). Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044
- Siegrist, J. (1996). *Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER)*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672010000200008

- Suárez, A. (2016). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. En: *PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
- Sepúlveda, L. Betancur, L. (2017). *Síndrome de Burnout en profesores de educación superior de una universidad privada del Valle de Aburra, Antioquia*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6038/S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20Final%20%20Copy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Servinariño. (2020). *Página institucional de la empresa Servinariño*.
<https://www.servinarino.com/>
- Sesquilé, M., Castaño, C., Páez, M., Cortes, R. y Sánchez, M. (2020). *Casos Asociados Al Síndrome De Burnout Que Inciden En La Vida Laboral De Los Trabajadores De La facultad de sociedad, cultura y creatividad grupo de investigación de psicología, educación y cultura departamento académico de psicología*.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2042/Investigaci%C3%B3n%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sicardi, L. (2010). *Abordaje del síndrome de Burnout. El psicoanalítico*, 4.
<https://www.elpsicoanalitico.com.ar/num4/clinica-sicardi-sindrome-burnout.php>
- Rodríguez, C, y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1), 72-88.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Uribe, J. (2013) Escala Mexicana de desgaste ocupacional (Burnout) EDO. *Manual moderno*.
<https://www.manualmoderno.com/>
- Uribe, J. y García, A. (2013). La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y sus propiedades psicométricas con trabajadores en precariedad laboral de la Ciudad de México. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(2), 38-55.
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/146>
- Uribe, J., López, P., Pérez, C. y García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México. *Acta de investigación psicol*, 4, (2), 1510-1519.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000200008

- Vega, N., Sanabria. A., Domínguez. L., Osorio. C. y Bejarano, M. (2009). Síndrome del desgaste profesional. *Revista colombiana de cirugía*, 24(3).
- Velázquez, V, Saldívar, A y García, G. (2008). Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión Burnout Syndrome and Work-related Stress. A Review. *Archivos en Medicina Familiar* , 10 (2), 65–72. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2008/amf082i.pdf>
- Xavier, R. (2021). *Factores psicosexuales y habilidades sociosexuales en los adultos mayores: una revisión sistemática de la literatura*. Recuperado de file:///C:/Users/HP-DAVID%20RUANO/Downloads/editor_sfjd,+Art.+003+SFJD.pdf
- Zepeda, A. (1999). *Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia*. Universidad católica Luis amigo. <https://www.redalyc.org/journal/4978/497857392009/html/>

Apéndices

Apéndice 1. Carta de solicitud

San Juan de Pasto, 25 de septiembre de 2021

Señora

Diana Asencio Ortega

Gerente general de Servinariño.

Cordial saludo de paz y bien

Nos remitimos ante usted con el fin de solicitar su aprobación para realizar la ejecución del trabajo de investigación, el cual tiene como título Desgaste emocional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad San Juan de Pasto en el 2021. Dónde su objetivo general es Describir el desgaste emocional en los colaboradores de la empresa Servinariño, Esto se llevara a cabo mediante la aplicación del Instrumento (EDO) una herramienta válida y confiable de medición e interpretación que ayude al desarrollo de esta Investigación y así mismo para un funcionamiento óptimo de la empresa que garantice el bienestar de todos sus colaboradores.

Este documento tiene la autorización de la asesora Lina Juliethe Aroca Pérez, los autores del trabajo son Lenny Dayana Loza Mejía código R019217, Jenny Ximena Ojeda Rosero código R163216 y Ángela Camila Ruano Recalde código R116217.

Gracias por su atención.

Cordialmente,

Dayana Loza Mejía

Lenny Dayana loza
C.c 1089031868

ximena ojeda

Jenny Ximena Ojeda
C.c 1085333734

Camila Ruano

Angela Camila Ruano
C.c 1004232584

Lina Juliethe Aroca Pérez
Asesora de Investigación


servinariñoSM
Manejan integral bienestar
Nit: 900.221.500-4
GERENCIA
Fecha: 25 de septiembre 2021.
Firma: 

Apéndice 2. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CESMAG FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado(a) con C.C. _____ expedida en _____ acepto participar de manera voluntaria en la aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO ya que no me generara ningún riesgo físico ni psicológico. La información obtenida en este estudio será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del trabajo de grado llamado “desgaste emocional en los colaboradores de la empresa Servinariño de la ciudad de San Juan de Pasto”, además las respuestas serán conocidas de manera general.

¡Agradecemos su participación!

Dayana Loza

Ángela Ruano

Ximena Ojeda

C.C. 1.089.031.868 Providencia - Nariño. C.C. 1.004.232.584 Pasto – Nariño. C.C 1.085.333.734 Pasto – Nariño.

Este documento se inscribe bajo la Política Institucional de Tratamiento de Datos Personales reglamentada por la Ley 1581 de 2012, que regula la protección del derecho fundamental que tienen las personas naturales al suministrar información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 23 de Marzo del 2023

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
 Universidad CESMAG
 Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **Desgaste ocupacional en los colaboradores de la empresa serviNariño de la ciudad de san juan de pasto en el año 2022**, presentado por el (los) autor(es) **Leny Dayana Loza Mejia, Jenny Ximena Ojeda Rosero y Angela Camila Ruano Recalde** del Programa Académico de **Psicología** al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



LINA JULIETHE AROCA PÉREZ
 C.C. 1.110.469.807
 Programa de Psicología
 Celular 3163423705
 Correo ljaroca@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA M/EDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Leny Dayana Loza Mejia	Documento de identidad: 1089031868
Correo electrónico: mejialenydayana981@gmail.com	Número de contacto: 3127350112
Nombres y apellidos del autor: Jenny Ximena Ojeda Rosero	Documento de identidad: 1085333734
Correo electrónico: Ojedaximena21@gmail.com	Número de contacto: 3115885769
Nombres y apellidos del autor: Angela Camila Ruano Recalde	Documento de identidad: 1 004 232 584
Correo electrónico: angelacamilaruano@gmail.com	Número de contacto: 3113190382
Título del trabajo de grado: Desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa serviNariño de la ciudad de San Juan De Pasto en el año 2022	
Facultad y Programa Académico: Facultad de ciencias humanas Programa de Psicología	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.

- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 22 días del mes de Marzo del año 2023

<i>Camila Poano</i>	<i>Ximena Queda</i> Firma del autor
Nombre del autor:	Nombre del autor:
<i>Dayana Loza Mejía</i>	Firma del autor
Firma del autor	
Nombre del autor:	Nombre del autor:
<i>Lina Juliethe Aroca Pérez</i>	
Nombre del asesor: Lina Juliethe Aroca Pérez	