

**Caracterización del síndrome de burnout en profesionales de la comisaría de familia
Suba IV de la ciudad de Bogotá**



Autores

Laura Juliana Nieto Garzón

Juan Camilo Parra Romero

Jonathan Stiven Gamboa Maldonado

**Trabajo de grado para optar al título de
Psicología**

Directora de trabajo de grado

Melissa Esther Rivadeneira

**Universidad Santo Tomás
División de Ciencias de la salud
Facultad de Psicología
Bogotá, 2022**

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	1
Resumen.....	2
Abstract.....	3
Introducción.....	4
Justificación.....	6
Problematización.....	8
Planteamiento del problema.....	8
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
Marcos de referencia.....	15
Marco Teórico.....	15
Marco Interdisciplinar.....	31
Metodología.....	36
Abordaje cuantitativo.....	37
Abordaje cualitativo.....	38
Instrumentos y estrategias de recolección.....	39
Fases de la investigación.....	46
Fase 1:Elaboración.....	46
Fase 2:Contacto y formalización con la institución.....	46
Fase 3: Criterios de inclusión y exclusión.....	46
Fase 4: Aplicación de los instrumentos.....	46
Fase 5:Discusión de resultados.....	46
Consideraciones éticas.....	47
Resultados.....	50
Discusión de resultados.....	70
Conclusiones.....	73
Aportes, alcances, limitaciones y recomendaciones.....	74
Referencias.....	86
Anexos.....	96

Anexo 1. Escala de desgaste ocupacional (EDO).....	96
Anexo 2. Consentimiento informado.....	96
Anexo 2.1. Consentimiento informado participantes entrevista de grupo focal.....	96
Anexo 4. Categorías y codificación de entrevista de grupo focal.....	96

Resumen

La presente investigación tiene como fin caracterizar para comprender el síndrome de burnout en profesionales de la comisaría de familia de la localidad de Suba, este proceso de análisis se efectuó con una muestra de 8 trabajadores con función psicosocial. Como se afirmara luego, este trabajo se dirige al fenómeno con una metodología mixta, de la cual predomina el modelo secuencial cualitativo.

Al mismo tiempo el proceso investigativo se llevó a cabo en 5 fases, y se emplearon técnicas como la entrevista de grupo focal y el guión de observación, esto por parte del análisis cualitativo, mientras que para el análisis cuantitativo se utilizó la escala de desgaste ocupacional (EDO).

Adicionalmente se pudo observar conforme la escala EDO que el puntaje general se entiende como “3 desgaste ocupacional bajo sano” sin embargo, la entrevista de grupo focal complementa con la narración de los participantes, quienes manifiestan las condiciones laborales y como debido a estas sobrecargas de trabajo se ven expuestos a estrés, agotamiento emocional y despersonalización.

Palabras clave: Síndrome de burnout, comisaría, desempeño y justicia.

Abstract

The present research's purpose is to understand and characterize the burnout syndrome in professionals from the family police station in the town of Suba, this analysis process was carried out with a sample of 8 workers with a psychosocial function. As stated later, this work addresses the phenomenon with a mixed methodology, of which the qualitative sequential model predominates.

At the same time, the investigative process was carried out in 5 phases, and techniques such as the focus group interview and the observation script were used, this by the qualitative analysis, while for the quantitative analysis the occupational burnout scale was used. (EDO).

Additionally, it was possible to observe according to the EDO scale that the general score is understood as “3 low healthy occupational burnout” however, the focus group interview complements the narration of the participants, who manifest the working conditions and how due to these work overloads they are exposed to stress , emotional exhaustion and depersonalization

Keywords: Burnout syndrome, police station, performance and justice.

Introducción

A lo largo del tiempo diversas investigaciones han apostado por una mayor comprensión de lo que es “el síndrome de burnout” en distintos contextos, este fenómeno se caracteriza por agotamiento tanto físico como mental en los trabajadores, pero más aún por esas conductas negativas y el bajo desempeño en los servicios comisariales, provocando desconfianza e inseguridad en la atención y servicio a las problemáticas comunitarias. En vista de esto, Freudemberger (1974) define burnout como, sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. (Carlin, & Garcés, 2010). Eso quiere decir que este fenómeno conocido como burnout tiene un gran impacto en el mundo relacional, presentándose en contextos académicos, laborales, sociales e incluso personales del ser humano, no solo afecta a funcionarios de la administración pública, también ha causado un impacto en profesionales de la salud, como en profesionales de las ciencias administrativas y judiciales.

De aquí despierta y surge un interés en conocer como una problemática tan antigua sigue afectando a trabajadores y usuarios, generando un alto riesgo psicosocial que se relaciona con las condiciones de trabajo, con aspectos administrativos, relaciones sociales y aspectos legales entre otros.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo caracterizar el “síndrome de burnout” en profesionales de la comisaría de familia de Suba, para brindar sugerencias y así mitigar su aparición, así mismo, analizar la narrativa de los funcionarios públicos de las comisarías para saber cuáles son los factores asociados a desencadenar el síndrome de burnout e identificar los índices de riesgo que desencadenan el fenómeno en dicho contexto. Esto con la finalidad de brindar estrategias que permitan gestionar y así moderar el riesgo psicosocial en la administración institucional de Suba IV.

Cabe destacar que este trabajo de investigación optó por una metodología mixta, se tuvieron en cuenta dos técnicas, la primera fue aplicar un grupo focal, el cual se aplicó a los 9 funcionarios participantes y la segunda se dio a partir de la aplicación de la escala de desgaste ocupacional EDO, esta se aplicó a 9 trabajadores.

Desde la perspectiva cualitativa, se tuvieron en cuenta unas categorías, tales como las condiciones laborales, aspectos administrativos y relaciones sociales, lo que permitió guiar y dar validez al grupo focal. Para llevar a cabo el encuentro con los participantes, se diseñó una matriz de sentido y se utilizaron las siguientes preguntas: ¿Piensa usted que el tipo de contrato que tiene influye en su nivel de estrés?, ¿Cómo influyen los horario de trabajo en su nivel de riesgo psicosocial?, ¿Considera que las pausas activas son pertinentes al momento del desarrollo de sus actividades laborales?, ¿Considera usted que los medios tecnológicos con los que trabaja son los pertinentes para el desarrollo de una labor óptima?, ¿Cómo percibe la infraestructura del lugar de trabajo?, ¿Considera usted que las funciones que ejerce están acorde al cargo que tiene?, ¿Cree que sus funciones generan estrés-burnout?, ¿Su trabajo le permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales?, ¿Qué factores de los vínculos con los compañeros favorecen o dificultan el trabajo?, ¿La comunicación con los directivos previene el riesgo psicosocial -Burnout?, ¿Considera que las quejas disciplinarias que interponen los usuarios están fundamentadas?

La narrativa de los participantes permitió identificar que estos atraviesan situaciones de estrés, de sobrecarga, de agotamiento emocional, situaciones que conllevan al deterioro en la calidad del servicio prestado a la comunidad, seguidamente se observó cómo estos funcionarios se han tenido que adaptar a las nuevas exigencias contextuales, recorte de personal, pérdida de beneficios, lo anterior afectando de manera negativa, la forma en la que se desempeñan y la relación con su labor y sobre todo su vida en relación.

Adicionalmente desde la perspectiva cuantitativa la Escala Desgaste Ocupacional (EDO) , demuestra que el puntaje general del grupo puede ser interpretado como (3) “desgaste ocupacional bajo” , utilizando tres factores, siendo agotamiento , despersonalización e insatisfacción al logro, este cuestionario fue resuelto desde la pregunta 1 hasta la 30, dado que son preguntas relacionadas de cómo los trabajadores se sienten en su puesto de trabajo, el equipo investigativo decidió aplicar a los participantes dichas preguntas mencionadas anteriormente, debido a que las demás preguntas después de la 30 tenían que ver con la parte fisiológica de los participantes, Por otra parte, el resultado general se sacó tomando en cuenta las respuestas obtenidas por los 9 participantes de la comisaría de familia de la localidad de Suba.

Justificación

La siguiente investigación está encaminada a conocer el síndrome de burnout (SB) y cómo este afecta a profesionales de comisarías de familia, entendiendo que estos son quienes aportan a la administración de la justicia. Por lo anterior, se constituye como una necesidad dar cuenta de la afectación en salud mental en funcionarios de la administración pública debido a sobreexposición a problemas, sobrecarga laboral y agotamiento emocional.

Es menester señalar que, el Síndrome Burnout (en adelante SB), no solo afecta la esfera laboral, sino que trae consigo afectaciones económicas, sociales y psicológicas en otras áreas de relación como son individual, personal y familiar.

De acuerdo con lo anterior, para no asumir que el lector conoce el término, se procede a conceptualizar, el síndrome de Burnout (SB) que según la Organización Mundial de la Salud citada por Morales en (2015) se constituye como “un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida”.

Seguido a esto, las instituciones están en un constante cambio ya que se ven en la tarea de aumentar sus estándares para poder contribuir a un alto nivel de calidad frente a la atención, el servicio y el desarrollo de actividades de prevención y promoción; así mismo entrar en una visión global y no limitada de los procesos que se generan ante la necesidad.

Es por esto, que para el desarrollo de este trabajo de grado, se tienen en cuenta las necesidades que se evidencien o que sean planteadas por un comisario de familia, para esto se toma en consideración al personal que labora directamente con atención, dado que la misma implica un trabajo multidisciplinar que es importante para la población y/o profesionales; así, de esta manera, con este trabajo se espera responder a una problemática que afecta las dinámicas relacionales y el clima laboral, lo que a su vez, incidirá en la mejora frente a la atención al usuario y prevenir sobrecarga laboral/mental que den como resultado el (SB).

Según Castañeda citado por Gómez (2004) “Se puede perder el potencial de trabajo, la experiencia acumulada, la capacitación y el compromiso, porque estos funcionarios enfrentan riesgos invisibles que deben ser tratados”. Con esto, se logra identificar la necesidad del diseño de un plan de investigación que apunte a caracterizar los efectos del SB en los funcionarios públicos que brindan sus servicios en la comisaría de familia de Suba. Así mismo, Castañeda, señala que “ha sido testigo del desmoronamiento psicológico de comisarios y comisarias” las cuales, se constituyen como alertas para la prevención de un desgaste psicológico y emocional en quien día a día presta sus servicios.

Con lo anterior, se logra identificar la necesidad de realizar un proceso investigativo en la comisaría de familia de Suba, para atender a la calidad de vida laboral y a la atención de los funcionarios públicos, a los usuarios que buscan justicia y que su quehacer administrativo sea más eficiente ante procesos de justicia que lo requieran.

De otra parte, se busca desde la propuesta del trabajo de grado, brindar sugerencias, que permitan mejorar el desempeño y mitigar los efectos del SB y que además, dicho trabajo se pueda replicar con futuros funcionarios de la administración y en otras comisarías para visibilizar el real problema que habita en estas.

Finalmente, es de nuestro interés estudiar al grupo desde una posición como psicólogos, sin rechazar aportes realizados por otras doctrinas, esto permitirá crecer e implementar conocimientos acerca de este fenómeno que resulta relevante hablando en términos psicosociales, jurídicos y organizacionales.

Problematización

Planteamiento del problema.

Para entrar en contexto respecto al objeto de estudio, es importante adquirir conocimiento sobre el bienestar y la salud, que en otras palabras son definidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en (1946) como "un completo estado de bienestar físico, mental y social y no meramente la ausencia de enfermedad o incapacidad" así mismo "El concepto bienestar se refiere a las actitudes y comportamientos que mejoran la calidad de vida y nos ayuda a llegar a un estado de salud óptima"(p,1). En efecto, se convierten en eje fundamental para cualquier institución. Con este propósito, se busca resolver dilemas en las relaciones laborales y cómo estas se han visto afectadas, teniendo en cuenta que la incertidumbre de los trabajadores es cada vez mayor, más cuando los trabajadores pierden condiciones a raíz de emergencias sanitarias como lo es el covid-19, que según la Organización Mundial de la Salud - (OMS,2020) "COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2", obligando a dejar a un lado la convivencia, los espacios de interacción y entretenimiento.

En vista de esto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2020); afirma que las personas han sido afectadas en el plano, familiar, laboral, social, académico, económico, físico y mental, ya que las nuevas formas de trabajo no son equitativas, al contrario son desproporcionadas que en otras palabras afectan la calidad de vida de los trabajadores y la calidad del empleo.

En palabras de Montero (et al 2020) quien describe el SB, “como el síndrome o estado de deterioro de energía, pérdida de la motivación y del compromiso, que se acompaña por un amplio abanico de síntomas físicos y mentales”. Así pues, el burnout o síndrome de quemarse en el trabajo, puede llegar a asociarse a sentimientos de tensión o estrés en el trabajo, generando sintomatología clínica asociada a trastornos de ansiedad, depresión y un evidente desgaste emocional. De igual manera, ante la presencia de SB, el afectado puede experimentar dolencias físicas, reflejadas desde el cansancio hasta la insatisfacción laboral.

Justo como apunta Orgambidez (et. al 2015) “El burnout se vincula a la insatisfacción, el desgaste emocional y el malestar psicológico, en una espiral de deterioro de la salud” Por lo tanto, el burnout se considera como un factor decisivo en el rendimiento y la productividad de un organismo. Convirtiéndose en un reto para la gestión del talento humano, en lo que Taruchain et al.(2020) refiere:

Más que una problemática detectada, el estrés laboral representa una situación latente dentro del ámbito laboral, a la cual se le debe prevenir y generar un posible proceso de tratamiento o acompañamiento profesional con el fin de saberlo sobrellevar y de esa manera, no repercuta en el cumplimiento de las funciones encomendadas a los trabajadores. (p,4)

De esta manera se hace un esfuerzo por entender cómo es el SB, la cual es una problemática tan antigua, sigue afectando a funcionarios públicos, causando desconfianza en su forma de actuar dentro de las comisarías y desarrollando trastornos psicológicos en la relación persona/trabajo.

Por tal motivo, este trabajo pretende entender las necesidades que surgen en el ambiente de trabajo, desarrollado en la comisaría de Suba, puesto que los funcionarios se ven responsables a cumplir, garantizar y sostener derechos y normas, pero en ocasiones se ven expuestos a sobrecargas en sus deberes y esto, no les permite responder de forma óptima a demandas contextuales y humanas. Ahora bien, de acuerdo con Ávila (2014) citado en Taruchain et al. (2020) quien afirma:

Particularmente, el estudio del estrés es identificado como una reacción de carácter fisiológica del organismo del ser humano frente a situaciones adversas y de desestabilización cognitiva y emocional, desembocando alteraciones fisiológicas a nivel corporal, actos inapropiados de conducta e inclusive un deterioro de las funciones psíquicas como respuestas intensificadas y prolongadas. (p,4).

Así mismo, se busca visibilizar la sobrecarga laboral que se genera en las comisarías de familia partiendo de la funcionalidad y finalidad de las mismas.

Según el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en el 2014, las Comisarias de Familia, “Tienen funciones y competencias de autoridad Administrativa con funciones judiciales, de autoridad administrativa de orden policivo y Autoridad Administrativa de Restablecimiento de Derechos de acuerdo al artículo 96 de la Ley 1098 de 2006” teniendo en cuenta lo anterior, se hace referencia a las funciones y competencias de las comisarías de familia, cabe aclarar que las comisarías de familia son un organismo público que funciona a nivel distrital, municipal o intermunicipal, cuya misión es prevenir, garantizar y restablecer los derechos de aquellos usuarios que se acerquen bajo cualquier circunstancia a sus sedes.

En ese orden de ideas las comisarías de familia y sus funcionarios públicos tienen la responsabilidad de tramitar las solicitudes que realicen los usuarios. En otras palabras, el ICBF en (2015) apunta que dentro de estas funciones se encuentran:

Conciliar haciendo referencia a temas extrajudiciales relacionados con familia, desacuerdos sobre custodias, visitas a menores, obligaciones alimentarias; declaración unión marital o su disolución según sea el caso para la sociedad patrimonial, liquidación sociedad conyugal, separación de bienes o cuerpos, controversia entre padres sobre el ejercicio de autoridad paterna o materna, temas de patria potestad y fijación de cuota alimentaria. (Párrafo,35)

Una vez conocido lo anterior, se observa que los funcionarios públicos desempeñan un papel central como promotores de la convivencia familiar, de una forma que permite reestructurar las relaciones con los sistemas familiares y subsistemas que se encuentren en este mismo. Por esto y aunado a lo anterior, se hace necesario generar una investigación con la población que genera la atención de forma inmediata a los usuarios que soliciten su asesoría y demás, ya que un funcionario con sobrecarga o con síndrome de burnout (SB) puede generar déficit en la atención al usuario y por ende el usuario se verá afectado en sus requerimientos.

Como ya se ha planteado el síndrome de burnout es una condición que se caracteriza por un agotamiento crónico, una sensación de despersonalización y una falta de realización personal. Se ha demostrado que esta condición está muy extendida entre los profesionales de enfermería y que puede tener un impacto negativo tanto en la calidad de la atención que se presta como en la salud y el bienestar de los funcionarios de la salud.

Es menester, dar una mirada a las herramientas de selección, evaluación y tratamiento de los recursos humanos, toda vez que es importante identificar variables tanto contextuales, como individuales y cómo estas inciden en la vida laboral y personal en profesionales de diversas áreas, puesto que, el trabajar en una comisaría los mantiene en constante exposición a problemas.

De forma semejante, el estrés laboral y la insatisfacción, pueden desencadenar el uso y abuso de poder, alejándose de un marco de responsabilidad social, que se asume por el cargo público que ocupa la persona, provocando mala atención y en efecto, llegando a deteriorar la calidad de vida no solo del funcionario sino también de su vida en relación.

Pregunta de investigación

¿Que características tiene el síndrome de burnout en un grupo de trabajadores de comisaría de familia en la localidad de Suba en la ciudad de Bogotá

Objetivos

Objetivo general

Caracterizar el Síndrome Burnout en profesionales de la comisaría de familia de Suba.

Objetivos específicos

- Analizar la narrativa de los funcionarios públicos de la comisaría para saber cuáles son los factores asociados a desencadenar el SB.
- Identificar los índices de riesgo que desencadenan el síndrome de Burnout en comisaría de familia.
- Brindar sugerencias de gestión de este riesgo a la administración institucional.

Marcos de referencia

Marco Teórico

El presente marco teórico está conformado por una serie de variables asociadas al objeto de estudio; entre ellas se encuentra el síndrome burnout, la competencia y desempeño laboral, la intervención del SB y las etapas de la evolución de la enfermedad.

Inicialmente, en 1974 el término burnout fue acuñado por primera vez por Freudenberg con la finalidad de dar una explicación a un fenómeno que estaba afectando la calidad de la atención de los profesionales que se desempeñan en servicios relacionados con la salud, la educación y lo social (Rivera, Ortiz, Torres y Navarrete, 2019). Tiempo después según Pérez (2010) el término Burnout se empezaría a usar nuevamente en 1977 en la convención de la asociación americana de psicólogos definiendo el síndrome de burnout (SB) como el desgaste en los profesionales que trabajan en áreas de la salud y humanidades debido a que están expuestos al contacto constante y directo con los usuarios.

Además, el SB se relaciona con el estrés, el cual es definido como la reacción del individuo ante las exigencias del entorno que puede percibir como amenazantes o desbordantes de sus recursos, el estrés es una reacción natural del ser humano, sin embargo, un nivel alto de estrés pone en peligro el bienestar de las personas (Lazarus, 2000). Esto incluye la salud física, estudios como el de Griffiths, Royse y Walker (2018) han encontrado que el estrés prolongado está asociado con la hipertensión, enfermedades cardiovasculares, trastornos inmunitarios, obesidad, malos hábitos alimenticios, afecciones musculoesqueléticas, dolores de cabeza, insomnio y en el peor de los casos pueden llevar a la mortalidad.

Esto coincide con lo regulado por el decreto 2566 de 2009 de la legislación Colombiana, de tal forma, el estrés es considerado como una enfermedad laboral, derivada de aquellos

trabajos que tienen una sobrecarga cuantitativa, son nocturnos, son trabajos repetitivos y que requiere de un mayor esfuerzo físico, producen efectos psicosociales los cuales se caracterizan por ser aquellas condiciones de trabajo que afectan a la salud de los colaboradores a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos que pueden desencadenar el estrés.

Ahora bien, ya que se tiene una comprensión acerca del estrés, se puede tener en cuenta a que se refiere el síndrome de burnout, el cual es definido como “el resultado de la exposición crónica a agentes estresores” (Parras y Salas, 2021). Es aquella condición caracterizada por las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y una baja percepción de la realización personal, dicho agotamiento, puede conllevar a condiciones clínicamente significativas que se relacionan con la disminución del bienestar subjetivo, la calidad de vida, la salud del individuo, la baja satisfacción de los usuarios y un comportamiento poco profesional. (Afonso, et al., 2021).

Además, si la persona no cuenta con los recursos suficientes para afrontar las diversas situaciones a las que se debe enfrentar, se puede generar estrés laboral agudo que si no es tratado a tiempo desencadenará en el síndrome de burnout. Esto se debe a que en ocasiones existe un exceso de demandas en el ambiente que exigen mayor energía como el cambio de las condiciones laborales, la competitividad, la productividad y la adaptación a nuevas situaciones por factores externos, llevando a las personas que lo padecen a tener una pérdida de interés en el trabajo, agotamiento físico y emocional, baja autoestima, insomnio, y en los peores casos puede desencadenar en ansiedad y depresión (Rodríguez et al., 2017).

Aunado a lo anterior, Torrades (2007), afirma que el síndrome de burnout se manifiesta en aquellas profesiones de servicio caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia, es decir que es más probable

que se desarrolle en profesiones dedicadas al cuidado de otras personas y que requieran de una alta demanda psicológica, por este motivo, el desarrollo de competencias y habilidades, se han vuelto aspectos esenciales en el mundo del trabajo y las organizaciones, para ello, el adquirir conocimiento sobre el bienestar y la justicia, se convierten en eje fundamental para cualquier institución, con este propósito, se busca resolver dilemas en las relaciones laborales y cómo estas se han visto afectadas, debido a los cambios drásticos en la forma de interactuar.

No obstante, Pérez y Giraldo (2015), afirman que en el desarrollo de las actividades se observa un deterioro por fenómenos como el burnout o la sobre carga laboral en los funcionarios públicos, ya que ellos prestan un servicio de atención y asesoría para la ciudadanía, comunidad e instituciones, lo que en ocasiones puede conllevar a dos situaciones, una la sobre carga laboral a funcionarios y que estos den un mal servicio a los usuarios, lo cual puede generar una perspectiva negativa sobre el servicio recibido ya que los funcionarios están expuestos a enfrentarse a mayores niveles de estrés debido a las demandas interpersonales derivadas de la interacción con los cliente siendo factores de riesgo significativos que en la mayoría de los casos llevan al trabajador a desgastarse emocionalmente. Además, algunos errores que se cometen suelen ser causados por la dificultad física y psíquica de poder seguir trabajando donde entra con fuerza el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Adicionalmente un estudio realizado por Peñate y Velandia (2017) resalta como objetivo identificar el riesgo psicosocial al que se encontraban expuestas las practicantes de trabajo social de la comisaría de familia del Country encontraron que el mayor riesgo se asoció a el clima organizacional y a las relaciones interpersonales, pues observaron que el equipo interdisciplinar establecía relaciones desiguales con las practicantes lo cual generaba altos niveles de estrés evidenciando que un clima laboral adecuado es un factor relevante para

prevenir el aumento de los niveles de estrés. De igual manera, si bien se identificó que no es un factor determinante para desarrollar síndrome de burnout, si tuvo un impacto en el rendimiento de los practicantes. Por este motivo es de vital importancia que se fomenten los factores protectores frente al burnout en aquellos trabajadores que se pueden ver afectados, estimulando el uso de estrategias como la retroalimentación, el apoyo social, la disponibilidad de recursos como desarrollar habilidades de resiliencia y tolerancia a la frustración, la autonomía, y las variables personales como la autoeficacia, buenas relaciones interpersonales y el nivel de compromiso con el trabajo (Merino *et.al*, 2019).

Por otro lado, hay que comprender lo que respecta a las competencias y el desempeño laboral, debido a su importancia y estrecha relación con el síndrome de burnout, al comportarse como variables independientes y dependientes.

Competencia y desempeño laboral

Por su parte, las habilidades conductuales de éxito según Caravaca en el 2022, son fundamentales para superar o lograr los resultados deseados. Son estas características las que conducen a una integración de habilidades, conocimientos, experiencias y actitudes que se pueden expresar a través de comportamientos que permiten a las personas tomar acción, parámetros definidos por la organización. Son rasgos de personalidad y comportamientos que conducen al éxito en el trabajo, ya que cada trabajo puede tener características diferentes y se desarrollará de diferentes maneras dentro de la organización (Caravaca, 2022).

Como lo expresa Ramírez et al. (2021):

La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, –desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral–, para la

identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo. (p.2).

Así mismo, el desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante en el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

No obstante, el desempeño se ve afectado o influenciado por el síndrome de burnout. En la sociedad del cansancio hay signos de indiferencia humanística y crisis de valores. Se manifiestan sujetos desinteriorizados, apáticos, que desde su vacío existencial y falta de sentido sufren y expresan ese sufrimiento y malestar desde su corporalidad, sus vínculos y ejercicios profesionales (Pérez, 2018).

Como lo expresa el mismo autor (2018):

Desde una posición existencial de omnipotencia, se descuidan las necesidades del sujeto orientadas hacia el cuidado y preservación de la salud de su persona. Cuando el estrés ataca las condiciones de salud y las competencias requeridas para un adecuado ejercicio del rol profesional, también impacta y afecta las tendencias transitivas de cuidado y atención hacia los otros, ya que no puede cuidar a otros, quién no se escucha y cuida suficientemente a sí mismo. (p.15).

Así mismo, queda claro que, en el contexto laboral, el síndrome burnout se manifiesta cuando el individuo presenta estrategias de afrontamiento poco efectivas para enfrentar el estrés provocado no sólo al exceso de la carga laboral sino también a las inadecuadas relaciones con los colaboradores y clientes. En las investigaciones revisadas anteriormente se evidencia

que, en el caso de los docentes, el burnout se genera a partir de las exigencias de las diversas funciones que ejercen y las condiciones de trabajo a las que son expuestos los trabajadores, evidenciándose en la percepción de cansancio, fatiga física, ansiedad, etc. (Manzano, 2020).

Síndrome de burnout y el desempeño laboral

Se hace insistencia en comprender un poco más lo que es el “síndrome de burnout”, el cual es un estado de estrés que prolonga las actividades laborales, ya que el trabajar implica verse inmerso en un mundo de relaciones y al esfuerzo analítico colectivo. Lo que despierta el interés en apoyar y gestionar estas dificultades físicas, emocionales y psicológicas que pueden reducir los logros de una organización o sistema, mencionado lo anterior algunas de las características que acompañan al burnout, son dificultades físicas y relacionales como: presencia de fuerte tensión, insatisfacción y agotamiento emocional. Etc.

No obstante Lazarus y Folkman (1986) citados en De los Ángeles, O. Et al (2016) señalan que el Burnout “representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad”. (p,231)

De forma semejante, De los Ángeles considera el burnout como un síndrome resultante de un estado prolongado de estrés laboral, que afecta en mayor medida a personas cuya profesión implica una relación con otros, en la que el eje del trabajo es el apoyo y la ayuda ante los problemas a esto se agrega que “El síndrome de Burnout es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la complejidad de la labor que se realiza. Se trata, sin duda de un fenómeno pluridimensional, sólo abordable desde análisis multidimensionales”

Autores como Miguel Clemente en (Manual de psicología jurídica laboral, (s. f.) señalan que las lesiones y secuelas psicológicas son entendidas desde el punto de vista psico jurídico como el resultado de circunstancias que pueden limitar la capacidad laboral de los funcionarios, criterios como: edad, anomalía, alteraciones y trastornos mentales transitorios, dificultan el funcionamiento intelectual que demanda el contexto laboral, además de generar deterioros en las funciones intrapsíquicas de los trabajadores, es decir que debido a la sobre exposición en estos cargos públicos, las personas pueden sufrir daños a nivel cognitivo, alteraciones en la memoria, de la personalidad y secuelas emocionales.

Por tanto, se interpreta que este tipo de lesiones conllevan a la disfuncionalidad y al alto margen de error por el sobreesfuerzo que emplean los funcionarios de estas comisarías, estos sufren las consecuencias psíquicas, de tal forma que se ven expuestos a problemáticas como el SB, el estrés, el agotamiento emocional, la despersonalización y las consecuencias laborales, pero más allá de esto se ven sometidos a la externalización de la culpa, a los prejuicios de un mal servicio, conflictos a nivel interno de la organización, esa constante sensación de peligro y riesgo al prestar el servicio, demencias que pueden terminar en la incapacidad cívica y laboral.

Dentro de la sintomatología del síndrome de burnout se divide en tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Los síntomas más comunes de agotamiento emocional incluyen la sensación de estar exhausto, de no poder hacer más, de estar irritable y de tener dificultades para concentrarse. La despersonalización se caracteriza por una sensación de aislamiento y deshumanización en el trabajo, así como por una falta de empatía hacia los demás. La falta de realización personal se manifiesta como una sensación de frustración y de que el trabajo no está cumpliendo con las expectativas.

El síndrome de burnout tiene una amplia variedad de efectos negativos en la vida de las personas que lo padecen. En primer lugar, se ha relacionado con un aumento del absentismo laboral, así como con una mayor probabilidad de cambiar de trabajo. También se ha relacionado con una disminución de la productividad y un aumento de los accidentes laborales. En segundo lugar, el síndrome de burnout está asociado con un aumento de la tasa de divorcios y de separaciones, así como con un mayor riesgo de suicidio. En tercer lugar, el síndrome de burnout se ha relacionado con una mayor incidencia de enfermedades físicas, como la hipertensión, el dolor crónico y las enfermedades cardiovasculares. Finalmente, el síndrome de burnout también se ha relacionado con una mayor incidencia de trastornos mentales, como la depresión, el insomnio, la ansiedad y el trastorno de estrés postraumático.

El síndrome de burnout es un problema de salud pública en todo el mundo, y se ha relacionado con una amplia variedad de trastornos físicos y mentales por lo que es importante buscar ayuda profesional.

Existen tratamientos eficaces disponibles que pueden ayudar a mejorar la calidad de vida. de lo que corresponde al síndrome de burnout existen una serie de variables causales que afectan en diversas medidas a las personas, algunas de ellas se mencionan a continuación (Burneo y Moreno, 2022):

Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es quien tiene que organizar su trabajo y controlar su desarrollo. Ella confía en capacitar a su personal para definir y dibujar organigramas de manera tan clara para garantizar que no haya conflictos, definir horarios, descansos y más. Tiene que actuar como un apoyo para los empleados, no como un simple factor de estrés. La principal causa del estrés es un ambiente de trabajo bajo mucha presión mental. Esto sucede cuando el modelo de trabajo es muy arbitrario y no tiene

oportunidad de intervenir en la decisión. El ambiente se volvió tenso y la hostilidad comenzó a desarrollarse entre los grupos de trabajadores. El sentido del trabajo en equipo es fundamental para evitar este síndrome, según los expertos.

Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo a turnos y el trabajo nocturno contribuyen al desarrollo del síndrome. Estos efectos son biológicos y emocionales debido a los cambios en la frecuencia cardíaca, los ciclos de sueño y vigilia, los patrones de temperatura corporal y las tasas de excreción de adrenalina.

La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, personas de más de 45 años).

La antigüedad profesional, aunque no existe un consenso claro sobre el efecto de esta variable, algunos autores encontraron una asociación positiva con la aparición del síndrome en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera. Trayectoria y experiencia de más de 10 años como momentos asociados a un mayor grado del síndrome.

El progreso excesivo o el escaso, así como cambios imprevistos e indeseados que conducen al agotamiento y al estrés. La presión para cambiar depende de qué tan grande sea, cuándo suceda y qué tan discordante sea con las expectativas individuales.

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones a menudo resulta en un cambio de tareas y trabajos, incluidos cambios en los sistemas de trabajo, la supervisión, las estructuras organizativas y los formatos.

Las exigencias de las nuevas tecnologías a los trabajadores crean escenarios con muchos factores y estresores, de los cuales podemos mencionar: necesidades de capacitación, miedo a

ser despedidos, mayor control y seguimiento del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, menor interacción, potencial de aislamiento Sexo lugares de trabajo, y roles cambiantes dentro de los sistemas organizacionales.

Estructura y entorno organizacional, cuanto más orientada a la decisión es la organización, más compleja (multinivel), cuanto más alto es el nivel de los trabajadores, más formalizados son los requisitos para las actividades. Posibilidades de síndrome de burnout.

La oportunidad de control, un rasgo que puede crear un equilibrio psicológico o degenerar en agotamiento, es el grado en que el ambiente de trabajo le permite a un individuo controlar las actividades y los eventos realizados. La retroalimentación sobre la tarea en sí, sobre las propias acciones y sus resultados, en cierta medida, es un aspecto que todos en el lugar de trabajo valoran.

La retroalimentación de tareas o retroalimentación se ha definido como el grado en que las actividades requeridas para realizar un trabajo brindan a las personas una retroalimentación clara y directa sobre la efectividad de su desempeño. Las investigaciones realizadas sobre esta pregunta generalmente muestran que los empleados en puestos con esta característica tienen niveles más altos de satisfacción y motivación intrínsecas, así como niveles más bajos de agotamiento emocional, que las personas en puestos con poca o insuficiente retroalimentación.

Las relaciones a menudo se valoran en el lado positivo. Varios teóricos de la motivación han demostrado que la asociación es una de las motivaciones humanas básicas. Un ambiente de trabajo que promueva el contacto humano suele ser más beneficioso que uno que desaliente o dificulte el contacto. De hecho, la oportunidad de conectarse con otros en el lugar de trabajo es una variable que parece estar relacionada con la satisfacción. Esto no quiere decir que las relaciones laborales sean siempre positivas, a veces conducen a uno de los desencadenantes

más graves e importantes, especialmente cuando las relaciones se basan en la falta de confianza, falta de apoyo, falta de cooperación y destrucción y tensión entre los miembros de un grupo u organización horizontal.

También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

Estrategias comerciales que pueden conducir al agotamiento: las empresas tienen estrategias de reducción de costos que recortan personal al expandir las funciones y responsabilidades de los empleados; aquellas que no gastan en capacitación y desarrollo del personal, aquellas que no invierten en equipos y materiales de trabajo para capacitar a los empleados para el correcto desempeño de sus funciones, Las que limitan las ausencias, etc.

Intervención del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout afecta diversas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles, según Orozco (2018):

1. A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.
2. A nivel grupal: potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.
3. A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

Sin duda alguna tal y como lo expresa Consuelo (2018):

El síndrome de burnout se encuentra relacionado como consecuencia al estrés laboral crónico donde la sobre exigencia de trabajo para suplir una deficiencia económica y aquellos factores que la exigen trae a su vez consecuencias como el agotamiento tanto físico como emocional, asimismo se encuentra la presencia de sentimientos fríos y distantes llegando a la despersonalización y por último el no poder sentirse satisfecho de su labor realizado, se halla en la baja realización personal. (P.26).

Existen una serie de variables que inciden de forma directa e indirecta en el padecimiento del síndrome de burnout, por lo que se debe prestar especial atención a ello debido a las consecuencias que se pueden generar en el talento humano. Así mismo hay una serie de etapas arraigadas durante el proceso de adaptación del personal hasta llegar a padecer dicho síndrome, algunas de ellas se consideran a continuación.

Etapas de la evolución de la enfermedad

De acuerdo a Celis (2020), hace mención a las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout:

Etapas de entusiasmo: El personal que trabaja considera que su profesión es un estímulo importante y los problemas no presentan mayor importancia y pueden ser solucionables. El trabajador se fija metas y objetivos para lograrlos mostrando una energía desbordante.

Etapas de estancamiento: se inicia al no cumplirse las expectativas del trabajo, las metas y los objetivos trazados comienzan a verse muy difíciles de lograrlos aún con esfuerzo.

Etapas de frustración: Es la etapa de la frustración y de la falta de motivación laboral donde trae como consecuencias alteraciones psicológicas, emocionales, físicas y de conducta.

Etapas de apatía: Se produce la aceptación sin querer del personal que labora al ver imposible de poder cambiar las cosas.

Etapas de Burnout: Etapa que se llega con dificultad física y psíquica de poder seguir trabajando donde entra con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Asimismo, Mansilla menciona el trabajo de Cherniss (1980) citado en Celis (2020), donde concluye que se llega al Síndrome de Burnout desde el estrés laboral debido a que el trabajador se encuentra estresado y el lugar y condiciones de trabajo son estresantes, encontrando:

- Fase de estrés, demasiado aumento de trabajo y bajo recursos del trabajador.
- En la fase de agotamiento, encontramos preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Fase de agotamiento defensivo, cambios en las respuestas del trabajador y en la conducta.

El síndrome de burnout y el desempeño laboral son dos variables que se encuentran vinculadas de alguna forma, al ser el Burnout un riesgo psicosocial tiene la capacidad de afectar la salud física, psicológica y social de los trabajadores, por lo tanto si la salud del trabajador se encuentra afectado su desempeño laboral no será el correcto, presentando errores en sus funciones, mayor riesgo de accidentes, ansiedad, depresión, trastornos de la alimentación, trastornos del sueño, escasa concentración, dificultad para tomar decisiones, afectando negativamente a la organización, a sus procesos y resultados, dificultando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El burnout es consecuencia de las condiciones que generan tensión en el lugar de trabajo, que se mantienen en el tiempo y que no se realiza intervención alguna para dar solución a las causas y consecuencias que se presentan (Goya, 2021).

Por otro lado, de acuerdo al objeto de estudio existen una serie de normatividades que velan por los derechos del talento humano, gran parte de estas normas hacen referencias a la seguridad y salud en el trabajo; a continuación, en la tabla 1. se describen algunas de ellas:

Tabla 1.

Normatividad

Norma	Descripción
Resolución 6045 de 2014	Por la cual se adopta el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021.
Guías técnicas de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	Tienen el objetivo de gestionar los riesgos ocupacionales conforme lo establece el Decreto 1072 de 2015.
Resolución 2404 de 2019	El 22 de julio de 2019 el Ministerio del Trabajo expidió la Resolución 2404 de 2019, por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población
<u>Ley 1616 de 2013</u>	<u>Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.</u>

Fuente. *Elaboración propia.*

Resolución 6045 de 2014

El Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (PNSST) se concibe como la herramienta de gestión en virtud de la cual se priorizan las necesidades que actualmente tiene

Colombia respecto del área de salubridad laboral, tal y como se estableció en la Ley 1562 de 2012, que trae consigo la transformación de un Sistema de Riesgos Laborales más justo, equitativo, y eficiente (Resolución 6045 de 2014).

Este Plan Nacional se formuló con la participación del Comité Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la academia, centros de investigación, administradoras de Riesgos Laborales, empresas promotoras de salud, instituciones prestadoras de servicios de salud ocupacional (hoy Seguridad y Salud en el Trabajo), entidades gubernamentales, agremiaciones, empleadores, organizaciones sindicales y trabajadores (Resolución 6045 de 2014).

En el año 2014 se expidió la Resolución 6045 por la cual se adoptó el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2021. Para la implementación de este Plan Nacional se contemplaron cuatro estrategias a saber:

1. Fomento de la transversalidad de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el conjunto de políticas públicas.
2. Fortalecimiento institucional de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
3. Fortalecimiento de la promoción de la seguridad, de la salud de los trabajadores y la prevención de los riesgos laborales
4. Optimización y garantía del reconocimiento de las prestaciones al trabajador en el sistema general de riesgos laborales

Decreto 1072 de 2015

El Ministerio de Trabajo, por medio de la Dirección de Riesgos Laborales, publicó el Decreto 1443 de 2014 ahora Decreto único del sector Trabajo 1072 de 2015, estableció en su Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, las disposiciones para la implementación del Sistema de

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Lo anterior, con el fin de que los empleadores o contratantes desarrollen un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua con el objetivo de gestionar los peligros y riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Teniendo en cuenta la importancia de prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo a los cuales están expuestos los trabajadores, esta guía de implementación brinda las herramientas para promover y proteger la salud de los trabajadores (**Decreto 1072 de 2015**).

Resolución 2404 de 2019

El 22 de julio de 2019 el Ministerio del Trabajo expidió la Resolución 2404 de 2019, por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.

Ley 1616 de 2013

El objeto de la presente ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema.

Marco Interdisciplinar

En relación a este marco interdisciplinar, conceptualizar sobre lo que es el síndrome de burnout, nos incita a considerar un conjunto de doctrinas como lo son la sociología, la

antropología, el trabajo social y las ciencias administrativas, entre otras. Estas doctrinas entienden y explican el objetivo de estudio, por eso es necesario retomarlas ya que permitieron construir el marco teórico.

De esta manera la antropología hace un recorrido sociohistórico y cultural del concepto de Burnout, evaluando este mismo desde el diagnóstico y la prevención; igualmente la antropología se ha encargado de evaluar el concepto de trabajo, el cual es cada vez un término más amplio y que se ocupa del comportamiento, los estados emocionales, mentales y físicos de los trabajadores. Lo anterior, siguiendo a los autores Sobrino y Peña, en (2010) quienes citan a Shirom (1989), concluyen que el contenido del síndrome de Burnout tiene que ver con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo define como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo”. Es más, autores como Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso.

Teniendo en cuenta lo anterior, la doctrina sociológica postula que el SB es una enfermedad que viene de la mano con las nuevas formas de organización laboral, según Collado (2009) Los desequilibrios del escenario social, implican otros actores de fundamental importancia en la vida laboral tales como: los cambios económicos, el proceso de acumulación del capital, los conflictos sociales existentes, las políticas laborales establecidas y las ideologías predominantes. Lo anteriormente expuesto se corrobora con lo mencionado por Muñoz y Merino (2009) La existencia de burnout entonces acarrearía consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización en que participa laboralmente.(p,2)

Por otra parte el trabajo social es una profesión que sirve como punto de encuentro a diversas disciplinas, y como menciona Domínguez y Jaureguibehe (2012) traza un cauce

común para evitar la deshumanización que lleva consigo el tratamiento fragmentado de los problemas, crisis económica, crisis social y por el auge de la globalización deriva la presión ejercida sobre los trabajadores sociales que se ven en una encrucijada entre las exigencias de las organizaciones, las demandas de los ciudadanos y sus valores y principios filosóficos de la profesión.

Finalmente, las ciencias administrativas hacen una reseña de los factores asociados al burnout, de estos se destaca la remuneración monetaria, pues el salario define una serie de condiciones externas al trabajo, a su vez aporta en la construcción de la salud y el bienestar de los funcionarios. La falta de realización personal, como señala Rivera et al, el estrés laboral o burnout se ha definido como una de las respuestas de incapacidad, fruto de los riesgos psicosociales, considerando que es una “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades”, (2019)

Marco epistemológico y paradigmático

Este trabajo hace un esfuerzo por entender el SB y cómo esto afecta el rendimiento laboral de los trabajadores, en este intento por comprender el fenómeno y la realidad de los funcionarios de la administración pública, nos vemos en la tarea de dar una concepción epistemológica y paradigmática, que en términos de la psicología son las determinadas formas de guiar el estudio o investigación, estos nos permite caracterizar, definir y describir el fenómeno, es por esto que este trabajo investigativo hace una apuesta por conceptualizar lo que se entiende por paradigma, teniendo en cuenta que un paradigma es una forma de guiar una serie de valores, creencias, tradiciones sobre la realidad del mundo. Para ser más precisos Flores en (2004) define un paradigma como un sistema de creencias sobre la realidad, la visión del mundo, el lugar que el individuo ocupa en él y las diversas relaciones que esa postura

permitiría con lo que se considera existente. Así mismo, para Patton (1990) citado por Ramos (2015) el paradigma indica y guía a sus seguidores en relación a lo que es legítimo, válido y razonable. De esta forma el paradigma se convierte en una especie de gafas que permitirán al investigador poder ver la realidad desde una perspectiva determinada, por tanto, éste determinará en gran medida, la forma en la que desarrolle su proceso investigativo.

Teniendo en cuenta lo expuesto, Kuhn en 1962 afirma que un paradigma es un supuesto que establece una correspondencia respecto a la interpretación del mundo, este mismo paradigma sirve como una guía base para los profesionales dentro de su disciplina, ya que da cuenta de diversas problemáticas que se deben tratar y busca un marco referencial en el cual se aclaren las interrogantes (Ramos, 2015).

No obstante, esta postura de Kuhn es ampliada en (Cruz, 2015) quien la define como el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. Implica la reflexión sobre cómo obtener el conocimiento, qué se debe hacer y cómo realizarlo. En relación, se comprende que las metodologías cuantitativas como cualitativas desarrollan características propias, pero no es necesario establecer límites, contrariamente, estas se alimentan y se complementan en el momento de comprobar un supuesto hipotético, partiendo de lo anterior este trabajo opta por los dos movimientos de investigación, en primer lugar, “el paradigma cuantitativo” reconocido por Cruz como fundamento epistemológico, posicionado en el positivismo que se caracteriza desde la racionalidad, la objetividad, lo observable, lo manipulable y verificable. (Cuenya & Ruetti, 2010). Este saber científico debe aceptar conocimientos que procedan de la experiencia del sujeto, el empirismo. Mediante el principio de verificación de las proposiciones, sólo tienen validez los conocimientos que existen ante la experiencia y observación, de esta forma poder responder a esos interrogantes del “qué” y el “cómo” responden al síndrome de burnout y como este afecta a los funcionarios de la comisaría de familia en la localidad de Suba.

Siguiendo lo anterior, se propone el paradigma **empírico-analítico**, que según Mateo (2001) “el enfoque empírico-analítico, también llamado positivista o racionalista, sigue los métodos de las ciencias físico-naturales, consideradas como modélicas del conocimiento científico y defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modo de conocerlo.

En segundo lugar, “el paradigma cualitativo”, que busca entender los significados subjetivos y colectivos del contexto donde ocurre el fenómeno, en otras palabras, el estudio cualitativo busca la comprensión de los fenómenos en su ambiente usual, desarrollando la información basada en la descripción de situaciones, lugares, periódicos, textos, individuos, etc. (Cruz 2015, citando a Cuenya & Ruetti, 2010).

En relación a lo anterior, en la investigación cualitativa se tienen en cuenta las narrativas, el lenguaje, los símbolos y significados de concepciones y acciones fenomenológicas, de esta manera se define en esta investigación el **método fenomenológico**, el cual estudia los múltiples contornos de la vivencia humana o experiencias intersubjetivas de los participantes con relación al mundo, Guedes & Moreira, (2009) definen la fenomenología como:

La fenomenología radicaliza la relación del hombre y del mundo entre sí como flujo constante de producción de sentido, marcadamente histórica e intracorpórea, pues entrelaza varios horizontes vivenciales para darse cuenta de la mutualidad inherente a ellos. Podemos pensar, también, que este método toma conciencia del comprometimiento con la realidad concreta realizada por la tensión de polaridades sin síntesis de esta misma relación hombre-mundo.(p,249)

Así mismo Perez (2011) dice que el enfoque mixto está basado en el paradigma pragmático. Aspecto que también es señalado por Rocco, Bliss, Gallagher y Pérez-Prado (2003), quienes argumentan que los diseños mixtos se fundamentan en la posición pragmática, el significado, valor o veracidad de una expresión se determina por las experiencias o las consecuencias prácticas que tiene en el mundo. (p,18).

Metodología

Este ejercicio investigativo tiene como objetivo plantear un estudio de tipo mixto, donde se pueda sacar provecho de herramientas tanto cuantitativas, como cualitativas, lo que nos permite enriquecer el trabajo y así generar una mayor comprensión del fenómeno del síndrome de burnout en profesionales de comisaria de familia. De igual forma, se especificarán estos recorridos cualitativos para posteriormente complementarlos con análisis cuantitativos y que estos favorezcan la administración de la justicia. Para Driessnack, *et. al* (2007) Los métodos mixtos son:

El método mixto es el uso de dos o más estrategias, cuantitativas y/o cualitativas dentro de un único proyecto de investigación. Dicho de otra forma, métodos mixtos se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis.(p,2)

Para el desarrollo de lo dicho anteriormente se tendrá presente la metodología mixta que en palabras de Hernández, Fernandez & Baptista (2014) se comprenden de la siguiente forma:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada

(metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.(p,580)

Lo cual permite que se aborde desde ambos campos de investigación para recolectar los datos cualitativos y cuantitativos.

Esto, teniendo presente que las formas de recolección de la información van a ser de tipo cualitativo a través de entrevista en profundidad y también van a hacer cuantitativas, ya que se realiza un análisis de los datos que nos arroje la prueba de desgaste ocupacional **EDO**. Lo que nos permite evidenciar datos estadísticos sobre la población que se seleccionó, teniendo este punto de partida, se pretende entablar un diálogo entre los datos cualitativos y cuantitativos.

Abordaje cuantitativo.

Por consiguiente, la investigación tiene un tipo de diseño **no experimental**, el cual se define en Hernández, et al (2014) como un estudio o investigación de fenómenos en su contexto natural y social, sin embargo no se generan nuevas realidades, pero si se observa, se analiza y se evalúan los efectos de la intervención, buscando la calidad en la respuesta de los participantes y de igual forma se pretende comprobar o rechazar el supuesto hipotético. (p,153).

Para lo que empleara un estudio de **tipo descriptivo**, ya que este aspira y como dice Hernández, Fernández y Baptista (2014) este busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p,92)

Los estudios descriptivos permiten precisar la magnitud o tamaño de un fenómeno presente en un contexto, comunidad o situación, lo que como investigadores nos lleva a definir variables, datos poblacionales, objetos y hechos.

Abordaje cualitativo

A Partir del abordaje cualitativo se realiza una investigación de **diseño narrativo de tópicos**, ya que como lo menciona Salgado (2007) “son de interés las personas en sí mismas y de su entorno”, con este método se busca tener un punto común al momento de que la población exprese su narrativa.

Creswell (2005) establece que el diseño narrativo “ es un esquema de investigación pero que es una forma de intervención, ya que al contar una historia ayuda a procesar cuestiones que no estaban claras”. Con esto lo que se busca es mediante el proceso de investigación narrativa generar una intervención que brinde a sus participantes la opción de identificar sus detonantes y que además de eso se brinde solución para mitigar los efectos que en sus narrativas se evidencian ante el SB.

Parafraseando a Levano (2017) quien también refiere que los diseños narrativos se centran inicialmente en historias y experiencias de la vida común de las personas, esto, cuando el estudio busca frecuentemente el objetivo es verificar, comprobar o indagar una serie de sucesos. Por esto mismo sostiene que el investigador debe analizar aspectos tales como el ambiente en el que se encuentra el individuo, (espacio y tiempo) su historia y como esta va cambiando mediante las interacciones, lo que posteriormente da pie a una secuencia de eventos y resultados.

Posteriormente, el diseño narrativo nos permite en este estudio aclarar la experiencia temporal de la persona, esto, gracias a identificar la continua construcción de significados, revelando así, vivencias y participaciones subjetivas de cada sujeto. Es decir, se considera necesario identificar y reconocer las dimensiones que pueden dar cuenta de la experiencia, el individuo y la posición que se ocupa en el mundo (Narrativa, experiencia y tiempo). De acuerdo con Landin & Sánchez (2019) citando a Connelly y Clandinin (1995):

La narrativa está situada en una matriz de investigación cualitativa puesto que está basada en la experiencia vivida y en las cualidades de la vida y de la educación” (p. 16). Los mismos autores mencionan que “la razón principal para el uso de la narrativa en la investigación educativa es que los seres humanos somos organismos contadores de historias, organismos que, individual y socialmente, vivimos vidas relatadas. (p,231)

El esquema narrativo propuesto por Hernández, Fernández & Baptista (2014) se sustenta bajo narrativas de orden verbal, escrita, no verbal e incluso desde la creatividad, lo que permite comprender cualquier tipo de evento, suceso o procedimiento a partir de las experiencias contadas por los individuos. Estas narrativas pueden adquirir diversas estructuras, lo que también depende del objetivo de la investigación, siguiendo este orden de ideas, se busca caracterizar dicho fenómeno y mediante este conocimiento brindar sugerencias, y que estas disminuyan los efectos del SB.

Instrumentos y estrategias de recolección

Escala de Desgaste ocupacional (EDO)

Se aplicará la escala de desgaste ocupacional (EDO) creada por Prado (2010) ya que ha sido validada y estandarizada en población mexicana con una confiabilidad del 67 al 89% teniendo en cuenta a la población evaluada, tiene una duración de 30 a 50 minuto y está

diseñada para ser administrada de forma individual o grupal, dirigida a personas escolarizadas (Vega, 2016). Así mismo, se compone de tres sub-escalas con base en los criterios para el diagnóstico del síndrome de burnout (desgaste emocional, insatisfacción de logro y despersonalización), además, tiene siete sub-escalas para la somatización psicológica (trastornos del sueño, gastrointestinales, psicosexuales, neuróticos, dolor, ansiedad y depresión) lo cual permite evaluar el grado de burnout que puede tener una persona (Prado, *et. al*, 2014). Es importante aclarar, que para esta investigación solo tendremos en cuenta las tres primeras subescalas (desgaste emocional, insatisfacción de logro y despersonalización). Lo anterior, teniendo en cuenta que no es de interés del estudio profundizar en aspectos fisiológicos. Adicionalmente, esta escala está conformada por un cuestionario, una hoja de respuestas, una plantilla de calificación que permite evaluar el agotamiento, la despersonalización y la satisfacción del individuo y un formato de perfil el cual evalúa el desgaste ocupacional de los colaboradores en el ámbito laboral (Vega, 2016)

Entrevista

Se aplicará una entrevista narrativa dentro de la investigación cualitativa la cual se caracteriza por ser una herramienta que permite reconstruir procesos subjetivos que se van formando con el tiempo permitiendo que el entrevistado participe activamente (Agoff y Herrera, 2019) así, se tendrá una aproximación a la experiencia y a las narrativas de los trabajadores de la justicia. Así mismo, la entrevista será de grupo focal, ya que permite un mayor grado de flexibilidad puesto que las preguntas se adaptan a los entrevistados permitiendo que hable de forma libre y espontánea (Bravo, *et.al*, 2013).

Dicha entrevista se aplicará en un grupo focal con los participantes del proyecto, con la finalidad de poder crear un espacio de diálogo en el que se capte el sentir, el pensar y las

vivencias de los colaboradores e identificar “qué” piensan, “cómo” piensan y “por qué” piensan de determinada manera, así mismo, fomenta la discusión entre los participantes la cual puede estar acompañada de diversos puntos de vista y opiniones contribuyendo a la generación de conocimiento respecto a la forma en la que los trabajadores entienden su interacción con el otro y su rol como funcionarios público (Sutton y Ruiz, 2013).

Entrevista de Grupo Focal

Se busca con la entrevista de grupo focal orientar un tipo especial de preguntas, en este caso preguntas abiertas, circulares y reflexivas que facilitan la comunicación y nos ayudan a establecer conexiones pertinentes con el objetivo de estudio, que en este caso es el SB, partiendo de esto, el grupo focal nos da a conocer en detalle el mundo laboral de los funcionarios, en efecto esta interacción nos acerca a esos principios, valores, experiencias, relaciones, realidades y percepciones de los funcionarios. De acuerdo con Bautista, Nelly (2011)

El grupo focal es una modalidad de entrevista es una técnica grupal que recibe la denominación de focal por lo menos en dos sentidos: primero, porque se centra en el abordaje a fondo de un número muy reducido de tópicos o problemas; y segundo, porque la configuración de los grupos de entrevista se hace a partir de la identificación de alguna característica relevante desde el punto de vista de los objetivos de la investigación. (p.176)

Los grupos focales constituyen entonces un espacio público ideal para comprender las actitudes, las creencias, el saber cultural y las percepciones de una comunidad, en relación con algún aspecto particular del problema que se investiga. (Bonilla y Rodríguez, 1995)

No obstante, es un proceso de conversación libre en el cual los investigadores conservan la neutralidad frente a las respuestas tanto negativas como positivas, en suma, se evita

introducir sesgos e invalidar la información que se recolecta, la función del entrevistador es dar simplicidad en la comunicación y promocionar la conversación.

Guión de entrevista a grupo focal

Tabla 2

Guión de entrevista grupo focal

Propósito	Asistir, registrar y analizar las diferentes narrativas de cada postura y concepción de los participantes sobre el síndrome de burnout.
Muestra	8 personas adultas, funcionarios de la comisaría de Suba IV Funcionarios, hombres y mujeres.
Paso 1: Presentación y establecimiento del rapport	-Antes de entrar a la reunión, los participantes ya habrán dado su consentimiento y asentimiento de participación. -Saludo-presentación (tanto de los investigadores como de los participantes). -En primera instancia, se darán a conocer las consideraciones éticas. -Consecuentemente a esto, para generar un ambiente de confianza, (ya que los participantes no nos conocen) posterior a ello, se presentarán y se realizará una actividad rompe hielo durante el saludo para establecer la cercanía entre los participantes elegidos. -La actividad consistirá en dinamizar el saludo, con preguntas sobre sus gustos personales. Por ejemplo, comida favorita, película favorita, libro favorito y anécdota alegre y triste en la comisaría. Esto adicional a las preguntas sobre su edad, sus estudios, etc.

Paso 2: Contenido de las preguntas dirigidas hacia el propósito de la investigación	Contenido de algunas de las preguntas de la guía de observación. ¿Por qué crees que has sido elegido para esta investigación? Preguntas establecidas en la matriz de sentido
Paso 3: Discusión sobre las respuestas y experiencias de las preguntas de cada participante teniendo en cuenta los puntos comunes y diferentes.	Encontrar los beneficios individuales y colectivos que se pueden identificar, además de las características en común que se encuentran en las percepciones generales que cada participante tenga al escuchar las otras opiniones, experiencias y otros puntos de vista.
Paso 4: Retroalimentación y cierre.	Se dará a conocer el cierre de la dinámica y las conclusiones finales sobre el grupo de discusión.

Fuente: Elaboración propia.

Observación participante

Este registro de observación permite hacer una exploración detallada de las condiciones contextuales, actitudinales y además de la vida laboral que llevan los funcionarios, de esta manera si implementa esta técnica con los participantes, ya que permite visualizar de una forma más libre y creativa, tanto nuestras percepciones como sus percepciones generales sobre lo que para ellos significa el trabajar en una comisaría de familia.

Según Bautista, Nelly (2011) La característica principal de la observación participante es su flexibilidad en la estrategia lo cual permite ahondar en el conocimiento del problema de investigación con referencia a la vida cotidiana de las personas. (p,164).

Tabla 3*Guión observación participante: Trayectoria*

Etapa descriptiva	Etapa Estructural	Etapa Exponencial
• Se realizaron preguntas abiertas que sirvieron de guía para familiarizar el espacio e incentivar el diálogo. • Las técnicas empleadas consisten en un diseño narrativo de tópicos, facilitando la interpretación de historias de vida de los participantes. A su vez la escala de desgaste ocupacional (EDO). • El procedimiento inicia con la selección de la muestra, continúa con la planeación de preguntas y clasificación de las categorías. • Posteriormente se aplica la entrevista con guiones elaborados y con la información proporcionada se dará paso a los resultados.	• Posterior al establecimiento del rapport, se dieron a conocer las implicaciones éticas y de que tratara dicho proceso investigativo. • Se delimitó el tema, en este caso el SB y el estrés laboral en funcionarios de la administración pública. • Se hace el análisis de la escala (EDO) y de la entrevista de grupo focal, se observaron rasgos como la actitud positiva y negativa, la disposición, la seguridad y las reacciones. emotivo-significativas. • La entrega de resultados se llevará a cabo a finales de Noviembre (no se ha establecido fecha).	• De acuerdo con las experiencias recogidas, se harán explícitas, esto nos ayudará a sacar resultados y conclusiones. • Se identificaron divergencias y convergencias en la transcripción de la entrevista. • Se dará la retroalimentación de dichos resultados y se recogerán las opiniones para realizar modificaciones, ajustes y correcciones, esto anterior con la idea de mejorar el proceso de investigación.

Fuente: *Elaboración propia*

Participantes

La muestra está conformada por 8 funcionarios públicos pertenecientes a la comisaría de familia Suba IV con función psicosocial. En esta misma línea, dicha comisaría presta sus servicios en recepción de casos de violencia y orientación a las víctimas sobre acciones legales a instaurar (solo cuando estas violencias se den en un contexto Intrafamiliar).Adicionalmente entre sus prácticas, esta rescatar a menores de edad, sean niños, niñas o adolescentes en

condición de peligro, seguido a esto se remiten a atención en salud a personas en caso de urgencia, vale decir que es una comisaría que hace recepción de denuncias y del mismo modo dicta medidas de protección para garantizar el restablecimiento de derechos en favor de menores y adolescentes. (Aliadas, Comisaría de familia, Suba 4, S, f)

Criterios de inclusión y exclusión

Entre las técnicas de muestreo, se tiene en cuenta un muestreo no probabilístico, por tanto, los criterios de inclusión son por conveniencia, en otras palabras las personas participantes deben ser mayores de 18 años, deben ser funcionarios de la comisaría de familia, no se tiene en cuenta el género, tampoco el tiempo de labor, se tiene en cuenta que: los funcionarios públicos sean profesionales, además de eso independientemente del tipo de contrato que manejen, que sean funcionarios que tengan un trabajo psicosocial. Dentro de los criterios de exclusión se tiene en cuenta que no estén en proceso de transferencia de comisaría de familia, que tengan cargos asistenciales o cargos administrativos.

En palabras de Otzen y Manterola (2017) la muestra por conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles y que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (p,230)

Fases de la investigación

Fase 1: Elaboración

Revisión documental y metodológica.

Fase 2: Contacto y formalización con la institución.

Principalmente se presenta la propuesta ante la comisaría de familia con la finalidad de tener el aval para aplicar la investigación en funcionarios de esta entidad.

Fase 3: Criterios de inclusión y exclusión

Después de obtener el aval por parte de las autoridades (SDIS), se realizará un acercamiento a la población con el objetivo de elegir a los participantes teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación. Posteriormente se expusieron los objetivos del proyecto de investigación y se realizó una explicación meticulosa de cada uno de los apartados que conforman al consentimiento informado para responder a las inquietudes de los participantes, luego se procedió a realizar la firma en las instalaciones de la comisaría de familia.

Fase 4: Aplicación de los instrumentos

Más adelante se aplicó el instrumento Escala de Desgaste ocupacional (EDO) con el propósito de evaluar el desgaste ocupacional de los colaboradores de la comisaría de familia. Seguidamente se realizó una entrevista narrativa en un grupo focal con los trabajadores para identificar en su tejido lingüístico el denominador común que caracteriza el SB.

Fase 5: Discusión de resultados

Finalmente se realizó la calificación y evaluación de los resultados del instrumento y la entrevista aplicada para realizar el respectivo análisis y devolución de la información.

Tabla 4.

Cronograma de actividades

Cronograma de actividades SB													
Fase	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Elaboracion	Revision documental y metodologica.												
Contacto y formalizacion con la institucion.	Encuentro con comisaria, presentacion de la investigacion y aval.												
Aplicación, resultados y sistematizacion de la informacion.	Aplicación del instrumento y entrevista grupo focal, recoleccion y analisis de datos, trascripcion entrevista, codificacion y segmentacion.												
Discusion de resultafo	Interpretacion y analisis de resultados/Plantear resultados en articulacion con discusion.												
Fase final	Devolucion de resultados a los participantes												

Fuente: *Elaboración propia*

Consideraciones éticas

De acuerdo a lo establecido en las normas científico administrativas del ministerio de salud este ejercicio investigativo se dirige y se orienta a los recursos y acciones prescritas en la Resolución 8430 de 1993 que tiene por objeto dar rigurosidad a la práctica investigativa en salud; Además la ley 1090 del 2006, la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, dictando así un código ético y deontológico.

Con base en lo estipulado en el artículo 2 de la Resolución 8430 se cuenta con un comité ético, que se encarga de resolver rigurosamente todos los temas relacionados con la

investigación humana. Del mismo modo dentro de los artículos 3 y 4 la institución cuenta con reglamentos y políticas que guían nuestra forma de proceder y de comprender las acciones que contribuyen al estudio de técnicas y métodos para la producción de insumos en salud, velando y como dice en el artículo 5 por el respeto, la dignidad y protección de los seres humanos.

En vista de ello, el artículo 6 insta criterios que se deben cumplir en el ejercicio investigativo con personas: nuestro trabajo adopta estos criterios éticos, deontológicos y científicos, conservando la seguridad, integridad, salud y bienestar de los sujetos. Seguidamente contamos con el consentimiento informado de los participantes, y estos tienen claro que la participación es voluntaria y es realizada por un profesional del área de psicología y por psicólogos en proceso de formación, la información brindada es de carácter confidencial, respetando el anonimato de los participantes y solo serán identificados en la entrega de resultados.

Esta investigación se ve inmersa en un marco de responsabilidad social por parte de la institución educativa. Los candidatos fueron seleccionados por idoneidad y accesibilidad, en otras palabras los sujetos de esta investigación cumplen con los requerimientos para participar (ser trabajadores o funcionario de la comisarías de familia en la localidad de Suba)

Dando continuidad a lo mencionado en los artículos 9, 10 y 11 de la resolución 8430 la investigación no tiene ningún riesgo (sin riesgo), puesto que las técnicas empleadas no alteran ninguna variable y está exenta de cualquier tipo de riesgo biológico, físico, psicológico o social, en cualquier caso, somos conscientes de que se trabaja con personas y en caso de presentarse algún riesgo se tienen claras las rutas de atención psicosocial (SAP)

No obstante, y como señala la Ley 1090 de 2006, la cual hace insistencia en aspectos conductuales del quehacer profesional; tales como la responsabilidad, la competitividad, la transparencia, asegurando el uso de manera correcta de los servicios en psicología, la

competencia, manteniendo estándares en el uso de técnicas cualificadas y garantizando el bienestar social de los sujetos. Así mismo se persiguen los patrones morales y legales, que guían nuestra conducta y comprometen nuestro desempeño como profesionales, en suma, esta investigación cumple responsablemente con una metodología, con los materiales y con los análisis necesarios para el desarrollo óptimo en publicaciones tanto disciplinarias como interdisciplinarias, cumpliendo con las pautas correctas de divulgación. Teniendo en cuenta la mencionada Ley, este trabajo de psicología se basa en principios éticos como el respeto y la dignidad de los sujetos participantes, a su vez, al terminar dicha praxis, los participantes contarán con la información acertada sobre las variables y categorías utilizadas, acorde con los objetivos perseguidos y a lo estipulado en el artículo 50 de Ley 1090 del 2006.

En esta aplicación se tendrán en cuenta los principios de beneficencia y no maleficencia, esto implica realizar informes sinceros y discretos, respetando las diferencias de opinión, conservando además criterios morales y religiosos que puedan tener los participantes, no se contará con la valoración de personas sin preparación y sin título que acredite los conocimientos.

De este modo, nuestra investigación no se desenvuelve con personas en alguna clasificación de vulnerabilidad, ni mucho menos estarán en exposición al maltrato contra cualquier tipo de derecho, los candidatos no se encuentran en condición de pobreza, o de discapacidad. Así mismo, no se utilizará material o sustancias que representen un riesgo tanto a la población como al medio ambiente, este ejercicio investigativo no hará desarrollo de sustratos químicos que afecten el ecosistema y que pueden afectar el bienestar y la salud, de participantes, investigadores u otros.

La información proporcionada en estos espacios de investigación, será utilizada únicamente para fines disciplinarios y académicos, no se catalogan las respuestas como buenas

o malas, toda información es valiosa por esto se pide la participación sincera de las personas, los datos obtenidos son confidenciales y para uso profesional.

Resultados

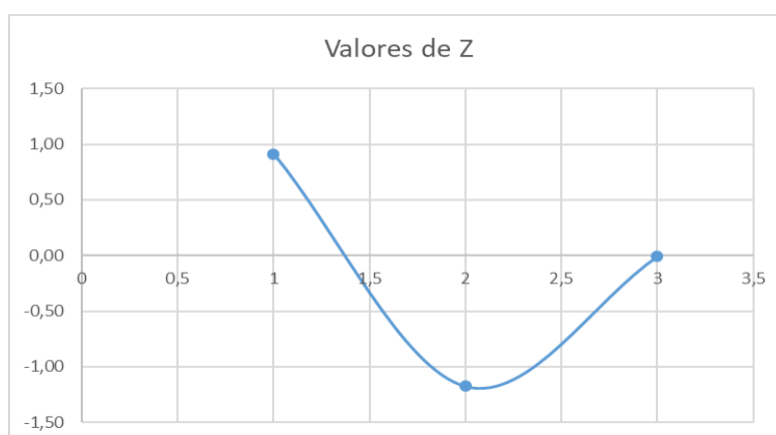
En este apartado se exponen los resultados del trabajo investigativo, sobre las características del síndrome de Burnout en la comisaría de familia de Suba. Para esto se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), utilizando tres factores, siendo Agotamiento, Despersonalización e Insatisfacción al logro. Dando como resultado las siguientes tablas y gráficas.

Tabla 4.

Valores del área bajo la curva. Participante 1.

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	3,44	2,56	0,97	0,91	31,59	59
F2 Despersonalización	1,11	2,17	0,9	-1,18	-37,9	39
F3 Insatisfacción de logro	2,00	2,01	0,92	-0,01	-0,4	50

Fuente. Elaboración propia



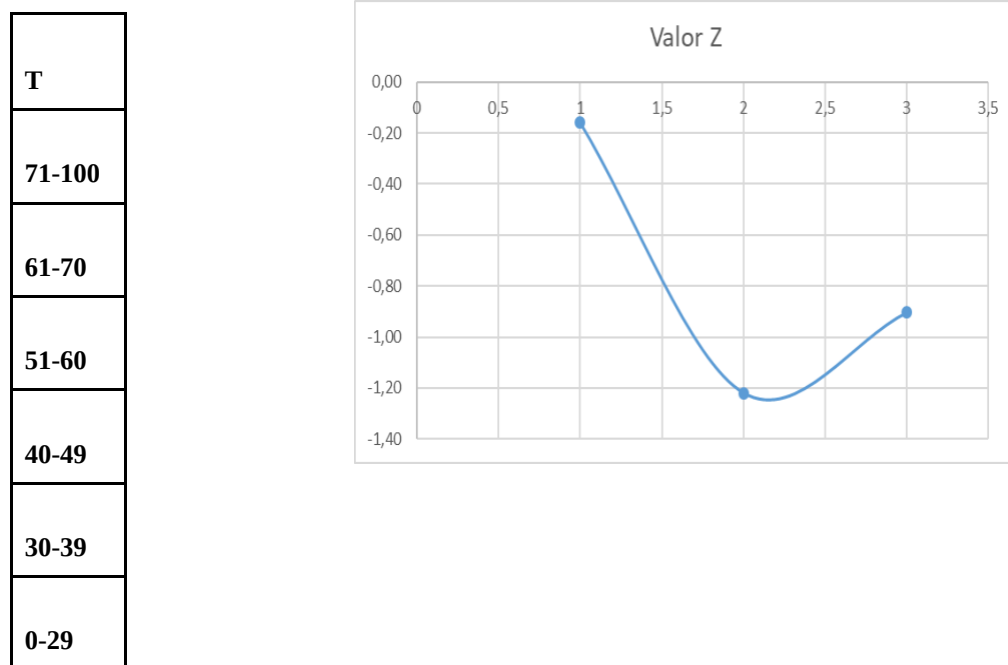
T
71-100
61-70
51-60
40-49
30-39
0-29

Figura 1. *Gráfica de valores T. Participante 1*

Lo que se observa en la Tabla 4, son los reactivos de los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro; estos reactivos arrojaron datos en los factores puntuando los resultados en una media (M) de 2,56 en el factor de agotamiento y una desviación estándar (S) de 0,97, comparando estos reactivos según la edad del participante, así mismo se halla el valor de Z que es la resta de la media (M) y la desviación estándar(S) 0,91 dividiendo este resultado nos arroja el área bajo la curva 3,59 . Ahora bien, según el análisis brindado por el manual EDO, se encuentra el factor agotamiento, como “una persona con un nivel superior al normal de agotamiento emocional, se siente con energía, aunque requiere de reponerla para seguir llevando a cabo sus funciones , a veces siente presión en su trabajo, lo que puede provocar cansancio”(Pg.88, 89 y 90). Como segundo factor Despersonalización (X)= 1,11, arrojando una media (M) =2,17, desviación estándar (S) = 0,9, y el valor Z= -1,18, Área bajo la curva = -37,9, T= 39, lo que brinda el manual como interpretación un “nivel superior de despersonalización; esporádicamente a tratar mal a las personas que requieren de sus servicios, a menudo es cortés y comunicativo con ellas; es difícil que los vea como extraños y deje interactuar con ellos en general le gusta tratar a la gente”(Pg.88, 89 y 90); y como último factor la Insatisfacción al logro: (X)= 2,00, dando (M)=2,01, S= 0,92, valor Z= -0,01, Área bajo la curva = -0,4, T= 50, lo que brinda el manual como interpretación a un “nivel superior al normal, a veces siente cierta monotonía y cierto disgusto con lo que hace, ha llegado a pensar en cambiar de empleo pues empieza a perder pasión por el. Considera que trabaja por un sueldo y un compromiso” (Pg.88, 89 y 90). Teniendo en cuenta la Figura 1, la participante se encuentra en desgaste ocupacional Alto “en peligro”.

Tabla 5.*Valores del área bajo la curva.Participante 2 .*

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	2,44	2,6	0,98	-0,16	-6,36	49
F2 Despersonalización	1,22	2,32	0,9	-1,22	-38,88	38
F3 Insatisfacción de logro	1,33	2,11	0,86	-0,90	-31,59	41

Fuente. Elaboración propia**Figura 2.***Gráfica de valores T. Participante 2.*

Realizando la revisión de la tabla 5 se tienen la sumatoria de los reactivos tanto de agotamiento, despersonalización y insatisfacción al logro, los resultados descriptivos que arrojaron en el factor de agotamiento con su respectiva división es de 2,44 y un promedio de normas (M) de 2,60 , con una desviación estándar (S) 0,98 estos resultados anteriormente se obtienen por medio del promedio de la desviación estándar por grupos de edad y desgaste ocupacional. Para obtener el valor z se utilizó la fórmula $X-M$, el cual nos arroja un valor negativo de -0,16 . para hallar el área bajo la curva tenemos en cuenta el valor obtenido de Z remitiéndonos a el manual en la tabla 6-2 porcentaje del área bajo la curva normal entre la medida y cualquier valor de calificación Z y T. Logramos un valor de -6,36, la calificación de estos valores nos arroja el resultado de T, el cual nos va a indicar el grado estándar de burnout en el que se encuentra cada uno de los participantes 49 (abajo término medio).

Se deduce que “es una persona con un nivel normal de agotamiento emocional, casi no siente presión por su trabajo, repone la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio” (Pg.88, 89 y 90). En cuanto a el factor de despersonalización (X)= 1,22, promedio normas (M)= 2,6, DE= 0,98, valor Z= -1,22, Área bajo la curva= -38,88, T= 49. Posicionándose en un factor bajo en este apartado. “Es una persona que tiene nivel bajo de despersonalización, con frecuencia trata bien a las personas que requieren de sus servicios; le es fácil ser cortés y comunicativo con ellas. Le agrada su trabajo, sobre todo cuando soluciona problemas planteados por los usuarios” (Pg.88, 89 y 90). Insatisfacción de logro: (X)=1,33, promedio de normas (M)=2,11, DE= 0.86, Valor Z = -0,9 , Área bajo la curva = -31,59, T= 41.

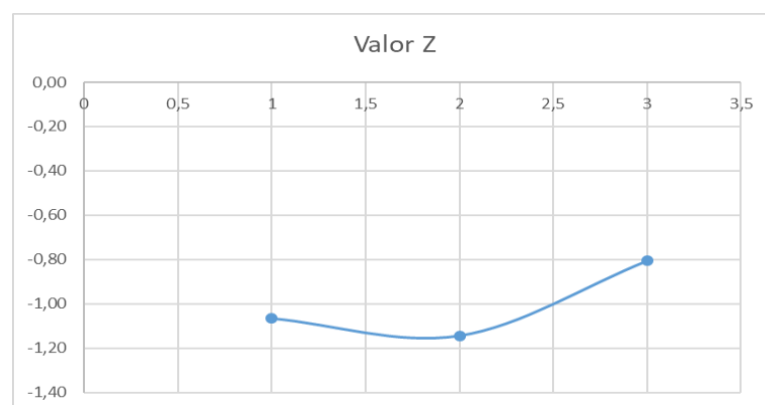
En cuanto a el factor de insatisfacción al logro se encuentra en abajo término medio, se trata de una “persona con un nivel normal de insatisfacción al logro; aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo” (Pg.88, 89 y 90). Teniendo en cuenta la Figura 2, la participante se encuentra en desgaste ocupacional Bajo “Sano”.

Tabla 6.*Valores del área bajo la curva . Participante 3*

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	1,56	2,6	0,98	-1,07	-35,77	40
F2 Despersonalización	1,00	2,03	0,9	-1,14	-37,29	39
F3 Insatisfacción de logro	1,42	2,11	0,86	-0,81	-49,87	20

Fuente. Elaboración propia

T
71-100
61-70
51-60
40-49
30-39
0-29

**Figura 3.** *Gráfica de valores T. Participante 3*

Los resultados arrojan en la tabla 3, el factor de agotamiento (X) =1,56 promedio normas (M) =2,6, S=0,98, valor Z=-1,07, área bajo la curva =-35,77, T=40. (Abajo término medio) ,es una” persona con nivel normal de agotamiento emocional, casi no siente presión por su trabajo , repone la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin

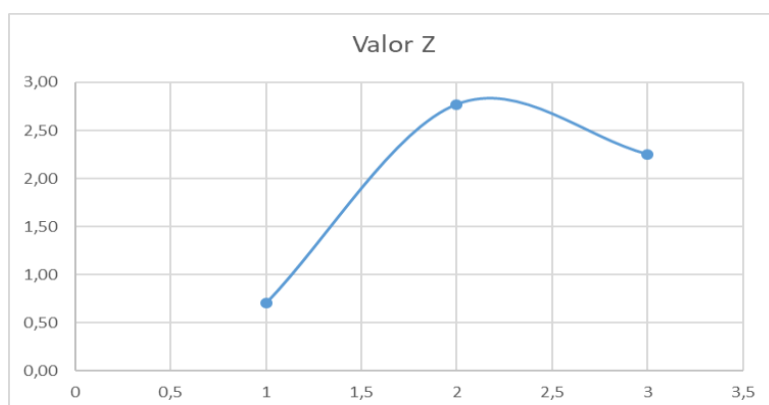
cansancio.”(Pg.88, 89 y 90). Despersonalización (X)=1,00 , promedio normas (M) = 2,03, DE =0,9, Valor Z= -1,14, área bajo la curva =-35,77, T=40. (Bajo) , es una persona que tiene un nivel bajo de despolarización , con frecuencia trata bien a las personas que requieren de sus servicios, le parecen amigos y se relaciona bien con ellos, le agrada su trabajo sobre todo cuando soluciona problemas planteados por los usuarios. Insatisfacción al logro: (X)=1,42, promedio normas (M)=2,11, S = 0.86, Valor Z = -0,81, área bajo la curva = -49,87, T=20 (Arriba término medio) , se trata de “una persona con nivel más alto de insatisfacción de logro; siente que su trabajo es monótono y ya no le gusta, considera que se desempeña mejor en otro empleo, ya no realiza su trabajo con pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar “(Pg.88, 89 y 90). Teniendo en cuenta la Figura 3, la participante se encuentra en desgaste ocupacional Bajo “Sano”.

Tabla 7.

Valores área bajo la curva. Participante 4

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	3,11	2,45	0,94	0,70	25,8	57
F2 Despersonalización	4,00	1,84	0,78	2,77	49,71	77
F3 Insatisfacción de logro	3,50	1,79	0,76	2,25	48,78	72

Fuente. Elaboración propia



T
71-100
61-70
51-60
40-49
30-39
0-29

Figura 4. Gráfica de valores T. Participante 4

En la tabla 7 los resultados arrojan en el factor de agotamiento (X) = 3,11, promedio normas (M) = 2,45, DE=0,94, valor Z= 0,70, área bajo la curva =25,8, T=57. (Abajo término medio), es una persona con nivel normal de agotamiento emocional, casi no siente presión por su trabajo, repone la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio. Despersonalización (X) = 4,00, promedio normas (M) = 1,84 DE = 0,78, Valor Z=2,77, área bajo la curva =49,71, T=77. (Muy Alto), se trata de una persona que muestra el nivel más alto de despersonalización, considera que las personas a las que otorga servicio la respetan más si las trata mal; no es cortés ni comunicativo con los usuarios de su servicio, los ve como extraños y ha perdido todo el interés en interactuar con ellos; lo que menos le interesa de su trabajo es la relación con los usuarios de sus servicios. Insatisfacción al logro: (X)=3,50, promedio normas (M)=1,79, DE = 0,76, Valor Z =2,25, área bajo la curva =48,78, T=72 (Arriba término medio), se trata de una persona con nivel más alto de insatisfacción de logro; siente que su trabajo es monótono y ya no le gusta, considera que se desempeña mejor en otro empleo, ya no

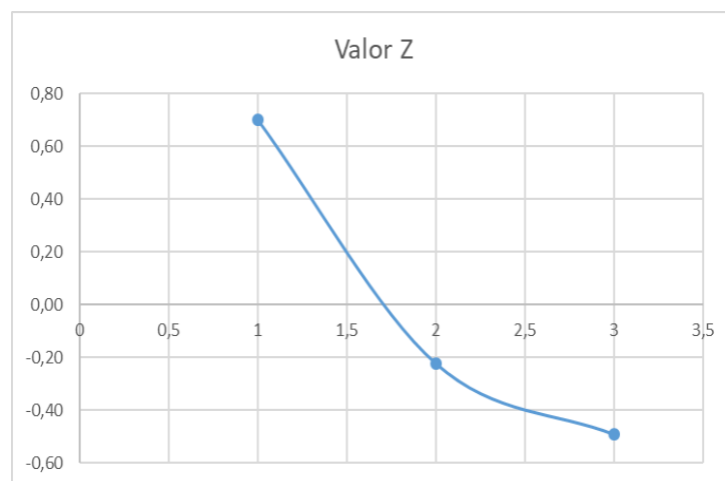
realiza su trabajo con pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar. Teniendo en cuenta la Figura 4, la participante se encuentra en desgaste ocupacional Muy alto “Quemado”.

Tabla 8.

Valores área bajo la curva . Participante 5

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	3,11	2,45	0,94	0,70	25,8	57
F2 Despersonalización	1,67	1,84	0,78	-0,22	-9,1	48
F3 Insatisfacción de logro	1,42	1,79	0,76	-0,49	-19,15	45

Fuente. Elaboración propia



T
71-100
61-70
51-60
40-49
30-39
0- 29

Figura 5. *Gráfica de valores T. Participante 5*

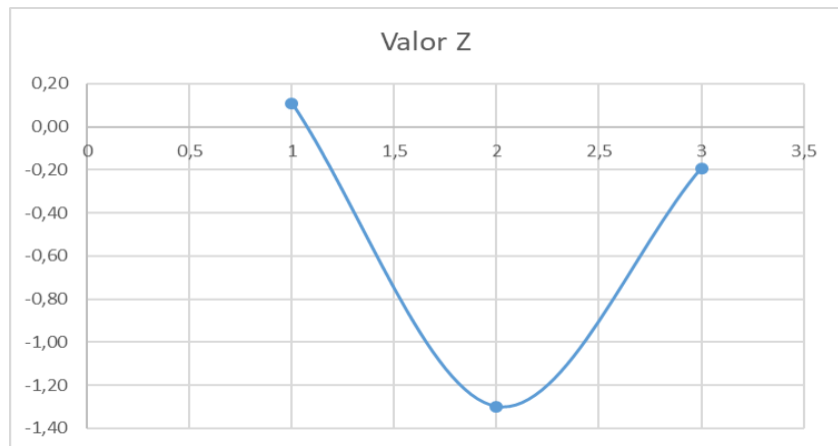
La tabla 8 . Demuestra la sumatoria de los reactivos de los factores de agotamiento, despersonalización y insatisfacción al logro , arrojando como resultado en el factor de agotamiento (X) = 3,11, promedio normas(M)=2,45, DE= 0,94, valor Z=0,70,T= 57. (Arriba término medio), es una persona con un nivel superior al normal de agotamiento emocional, se siente con energía, aunque requiere de reponerla para seguir funcionando; a veces siente presión en su trabajo ,lo que puede provocar cansancio y esporádicamente algunos trastornos del sueño. Despersonalización (X)= 1,67, promedio normas(M)=1,84,DE=0,78,valor Z=-0,22, área bajo la curva =-9,1, T=48.(Abajo término medio), se trata de una persona con nivel normal de despersonalización, suele tratar bien a las personas que requieren sus servicios como usuarios , brinda cortesía y comunicación también, es amistoso e interactúa con ellos; le gusta tratar a la gente y solucionar sus problemas; aunque lo traten mal, él hace un buen esfuerzo por ayudarles y darles un buen servicio. Insatisfacción de logro (X)=1,42, promedio normas (M)= 1,79, DE= 0,76, valor Z= -0,49, área bajo la curva = -19,15, T= 45. (Arriba término medio) , se trata de una persona con nivel normal de satisfacción de logro ; aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo, todavía no ha pensado cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por el trabajo.

Tabla 9

Valores área bajo la curva.Participante 6

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	2,67	2,56	0,97	0,11	3,98	51
F2 Despersonalización	1,00	2,17	0,9	-1,30	-40,32	37
F3 Insatisfacción de logro	1,83	2,01	0,92	-0,19	-7,53	49

Fuente. *Elaboraciòn propia*



T
71-100
61-70
51-60
40-49
30-39
0-29

Realizando la revisión de la tabla (9) se tienen la sumatoria de los reactivos tanto de agotamiento, despersonalización y insatisfacción al logro , los resultados descriptivos que arrojaron en el factor de agotamiento con su respectiva división es de 2,67 y un promedio de normas (M) de 2,56 , con una desviación estándar 0,97, valor $Z = 0,11$, área bajo la curva=3,98,T= 51.(Arriba término medio), es una persona con un nivel superior al normal de agotamiento emocional, se siente con energía, aunque requiere de reponerla para seguir funcionando; a veces siente presión en su trabajo ,lo que puede provocar cansancio y esporádicamente algunos trastornos del sueño. Despersonalización (X) = 1,00, promedio normas (M) = 2,17, desviación estándar (S)=0,9, Valor $Z=-1,30$, área bajo la curva =-40,32, T=37.(Bajo), es una persona que tiene nivel bajo de despersonalización, con frecuencia trata bien a las personas que requieren de sus servicios, le es fácil ser cortés y comunicativo con ellas; con frecuencia , los usuarios de sus servicios le parecen amigos y se relaciona bien con ellos; le agrada su trabajo, sobre todo cuando soluciona sus problemas planteados por los usuarios. Insatisfacción de logro (X)=1,83, promedio normas (M) = 2,01, desviación estándar (S)=0,92, Valor $Z=-0,19$, área bajo la curva=-7,53,T= 49.(Arriba término medio),se trata de una persona con nivel normal de satisfacción de logro ; aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hace esfuerzos por enriquecerlo, todavía no ha pensado cambiar de empleo, pues todavía expresa pasión por el.

Tabla 10*Valores área bajo la curva. Participante 7*

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	4,89	2,56	0,97	2,40	49,36	73
F2 Despersonalización	1,44	2,17	0,9	-0,81	-29,1	42
F3 Insatisfacción de logro	2,67	2,67	0,92	0,71	25,8	57

Fuente. Elaboración propia**Figura 7.** Gráfica de valores T. Participante 7

En la tabla 10 los resultados arrojan en el factor de agotamiento (X) = 4,89, promedio normas (M) = 2,56, S=0,97, valor Z= 2,40, área bajo la curva =49,36, T= 73(Muy alto) se trata de una persona que muestra el nivel más alto de agotamiento emocional ;el cual implica que le cuesta muchísimo levantarse por las mañanas, pues tiene dificultad para despertar por falta total

de energía y cansancio. Su cuerpo está sumamente agotado, por lo que requiere muchas horas de descanso , ya que estas le son insuficientes para reponerse. Su trabajo le genera mucha tensión y siente que su mente estallará por tanta presión en el trabajo . Es altamente probable que tenga problemas muy graves del sueño. Despersonalización (X) = 1,44, promedio normas (M) =2,17 S= 0,9 Valor Z=-0,81, área bajo la curva =-29,1 T=. (Arriba término medio) , se trata de una persona con nivel normal despersonalización ,suele tratar bien a las personas que quieren sus servicios como usuarios, brinda cortesía y comunicación, también es amistoso e interactúa con ellos, trata a la gente y solucionar sus problemas ; aunque lo traten mal, el (a) hace un gran esfuerzo por ayudarles y darles buen servicio . Podría ser en ocasiones amigable , con actitudes positivas y sinceras hacia los que requieren sus servicios. Insatisfacción al logro: (X)=2,67, promedio normas (M)=2,67, S = 0,92, Valor Z =0,71, área bajo la curva =25,8, T=57 (Arriba término medio) , se trata de una persona con nivel más alto de insatisfacción de logro; siente que su trabajo es monótono y ya no le gusta, considera que se desempeña mejor en otro empleo, ya no realiza su trabajo con pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar .

Tabla 11.

Valores área bajo la curva. Participante 8

Factor	Resultado Paso 1 (X)	Promedio Normas (M)	Desv. Est. Normas (S)	Valor Z	Área bajo la curva	T
F1 Agotamiento	4,67	2,97	1,03	1,65	44,95	66
F2 Despersonalización	1,89	2,1	0,86	-0,25	-49,38	25
F3 Insatisfacción de logro	5,50	2,1	0,99	3,43	-49,98	90

Fuente. *Elaboración propia*

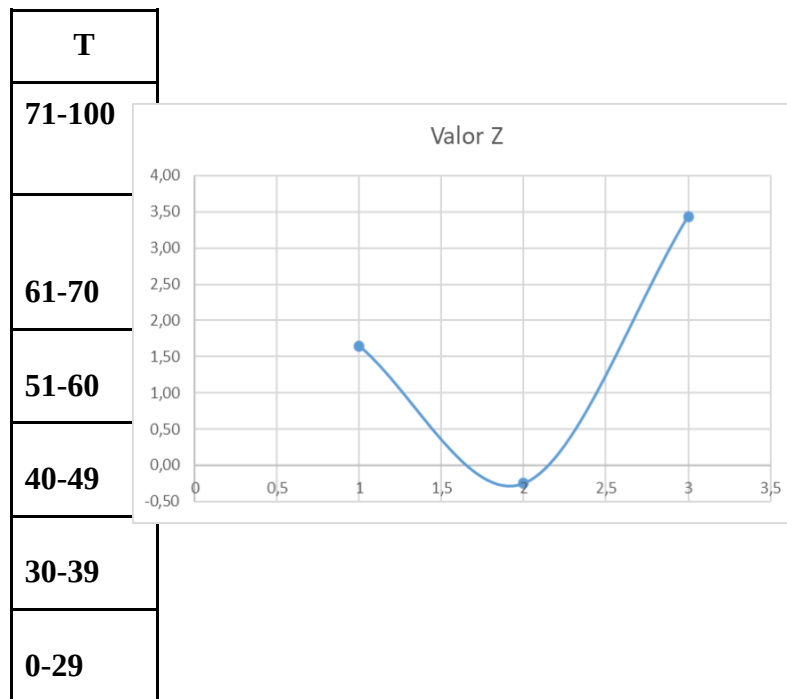


Figura 8. *Gráfica de valores T. Participante 8*

En la tabla 11 los resultados arrojan en el factor de agotamiento (X) = 4,67, promedio normas (M) = 2,97, S = 1,03, valor Z = 1,65 área bajo la curva = 44,95, T = 66 (Alto) se trata de una persona con un nivel alto de agotamiento emocional; le cuesta trabajo levantarse por las mañanas ; tiene necesidad de descansar más horas de lo acostumbrado por el cansancio; siente fuerte presión en su trabajo y puede presentar frecuentemente algunos trastornos del sueño, está agotado cansado y con necesidad de descansar. Despersonalización (X) = 1,89, promedio normas (M) = 2,1 S = 0,86 Valor Z = -0,25, área bajo la curva = -49,38 T = 25. (Muy bajo) , se trata de una persona con nivel más bajo de despersonalización , considera que las personas a las que otorga servicio la respetan más si la tratan bien , es cortés y establece muy buena comunicación con los usuarios de sus servicios , los ve como amigos y su principal interés es

interactuar con ellos , lo que más le gusta de su trabajo es la buena relación con los usuarios, entiende los problemas que le plantean, inclusive si estos lo llegaran a tratar mal . Se preocupa por dar buena imagen y excelente trato a las personas que requieren de sus servicios . Insatisfacción al logro: $(X)=5,50$, promedio normas $(M)=2,1$, $S = 0,99$, Valor $Z = 3,43$, área bajo la curva $= -49,98$, $T=90$ (Arriba término medio) , se trata de una persona con nivel más alto de insatisfacción de logro; siente que su trabajo es monótono y ya no le gusta, considera que se desempeña mejor en otro empleo, ya no realiza su trabajo con pasión y siente que puede ser más eficiente en otro lugar . De lo encontrado en los resultados, nos arrojó que de los 8 participantes, cuatro de los funcionarios de la comisaría de Suba se encuentran en Desgaste Ocupacional Alto “ En peligro”,

Análisis de categorías

A continuación, se realizará un análisis de cada una de las categorías establecidas en el trabajo investigativo, con el motivo de presentar relatos sobre las percepciones individuales y colectivas enfocadas al síndrome de burnout.

Categoría 1: Condiciones de trabajo

En general los participantes en su narrativa y en lo observado, reconocen las problemáticas y las escasas garantías, los horarios poco flexibles, el tipo de contrato, la difícil vinculación laboral a estos centros de atención, además manifiestan que debido a esto atraviesan crisis y situaciones que les generan estrés, en palabras del/la participante “*Llevamos 2 años sin que nos suban el sueldo*” paralelamente refiere que “*sin vínculo laboral y pues obviamente no tienen prestaciones ni nada, entonces el estrés de ellos es así puntual por esa razón*” (Participante 2, segmentos 2 y 7 pg., 3)

Es más, los participantes manifiestan en común, que los procesos administrativos son poco efectivos, de esta misma forma la calidad de la atención que se brinda entra en retroceso.

Lo anterior se puede evidenciar el siguiente fragmento *“debemos subir un informe mensualmente y que le modifiquen, le cambien, ellos tienen el mal hábito de hacer modificaciones cuando uno ya subió el informe”* (Participante 4, seg 5, pg., 3)

No obstante, relatan que no hay ningún tipo de liquidación, lo que ha generado incertidumbre hacia el futuro, observándose en el siguiente fragmento *“Yo le decía a la compañera que es triste que ella trabaje 14 años y se vaya sin ningún tipo de liquidación”* (participante 3, seg 6, pg 3)

De esta manera se logra identificar como el contexto laboral influye en alto grado de estrés, pues los horarios y las sobrecarga de trabajo se terminan convirtiendo en un riesgo psicosocial, de tal forma que los individuos dejan de compartir con familiares u amigos, a esto se añade la baja remuneración económica. En relación a lo anterior el participante 2 menciona *“No es que mi trabajo sea más fácil que el de la compañera, pero es que ellos a diferencia de otros profesionales el tiempo no alcanza y debe llevarse el trabajo para casa, yo casi que no tengo un fin de semana libre, el tiempo no alcanza frente a la complejidad de los casos que llegan”* (seg 9, pg 3) Así mismo señala el participante 5 al decir lo siguiente: *“En mi caso es peor porque no puedo compartir con mi familia, o sea es un tiempo que es para ellos y no puedo disfrutar por estar haciendo actividades extra laborales”* (seg 11,pg3)

Por tanto, se interpreta que hay una carga desmedida en las actividades laborales, esto conlleva a que los trabajadores tengan que realizarlas en tiempos extras, de lo contrario se ven impacientes, y expuestos a la presión de cumplir satisfactoriamente, lo anterior se evidencia en lo mencionado a continuación; *“Y que de pronto yo de manera personal yo, donde me colocaran esas pausas activas todos los días me ... no porque no me gusten si no por lo que dice P2, no es por molestarlos ni nada si no que abajo tengo un montón de trabajo represado*

entonces 15 minutos, en 15 minutos yo hago maravillas, entonces no, a menos que contraten más personas”(participante 3, seg 21, pg 5)

Ahora bien, cuando los trabajadores están satisfechos, entran un estado de gratitud y aceptación de la situación, concebido como un estado de aceptación, sin embargo, se observa esa incapacidad para reducir ese comportamiento defensivo y de protección de la imagen propia y la de la institución.

En vista de lo observado en la entrevista de grupo focal , se tiene en cuenta que una de las problemáticas en el contexto de la comisaría son los recortes del personal , ya que estos recortes generan en los trabajadores estrés, ansiedad y sobrecarga de trabajo , lo cual no les permite realizar sus actividades de la manera más óptima y su evaluación de desempeño se puede ver afectada por no cumplir estas actividades , puesto que la evaluación de desempeño es uno de los factores más importantes para la organización , ya que mediante ella le permite a el jefe analizar el rendimiento individual de cada uno de los trabajadores . Lo anterior se evidencia en lo mencionado a continuación “ *bueno aca ha pasado algo y es que han ido quitando personal, generando sobrecarga , más en unos que en otros , antes había más personal y pasa lo que dice P3 uno hace la actividad de mala voluntad, uno tiene muchas carpetas que resolver , uno tiene que responder si no lo califican a uno mal porque eso sí lo estaba haciendo , que nos gustaban antes las salidas , las salidas yo pienso que eso es chévere”* (participante 1, seg 22, pg 5).

Tal como lo expresa uno de los participantes a continuación : “*Teníamos unas salidas antes de la pandemia , unas salidas de clima organizacional , el distrito nos daba el día y nosotros decíamos a dónde pasear , y aca en esta comisaría teníamos el hábito de salir a pasear ”* (participante 3, seg 23, pág 5) . Tomando esta fragmento de la participante se resalta la importancia del clima laboral para los funcionarios de la comisaría IV de Suba, dado que el

poder tener estos espacios de esparcimiento aumenta la productividad y el buen desempeño en los trabajadores , deduciendo que disminuya la rotación de personal y se fortalezca el clima laboral .

Del mismo modo los investigadores quieren resaltar la importancia de las pausas activas realizando la siguiente pregunta : *“Digamos si tuvieran la posibilidad de 5 minutos al día de una pausa activa .¿Lo harían?¿teniendo en cuenta toda la carga laboral que tienen? el distrito les dijera a ustedes todos los días a las 9:00 am si o si hacen 5 minutos de pausa activa de 9:00 am a 9:05 am”* .(estudiante 1, seg 25, pg5). De manera que las pausas activas disminuyen el estrés , favoreciendo la postura de los trabajadores , motiva y mejora las relaciones interpersonales . Tomando en cuenta la respuesta de la participante a continuación *“No, si me afecta estos minutos, ¿por qué? porque yo llego a las 6: 15 am y desde esa hora estoy laborando, entonces una interrupción, estoy mal”*.(participante 3,seg 26,pg 5). La causa de sobrecarga laboral, les impide a los funcionarios poder realizar pausas activas , ya que las exigencias de procesos y atención a los usuarios se debe realizar de manera inmediata.

Debido a que la mayoría de los funcionarios son contratistas, no cuenta con la posibilidad de crecimiento y estabilidad laboral , ya que delimita las garantías laborales de los trabajadores. Evidenciado en lo mencionado a continuación *“en el caso de nosotros los contratistas no tenemos vacaciones, primas no tenemos nada”*. (participante 2, seg 28, pg 5).

Por consiguiente el salario de los trabajadores no es bien remunerado , de acuerdo a las funciones que cada uno de ellos tiene que realizar . Lo anterior se Evidencia en lo mencionado a continuación *“En mi caso no compensa la carga laboral y las obligaciones que uno tiene, este es el cargo de un juez y somos los jueces más mal remunerados, que si no se gana un salario mínimo pero no compensa”*.(participante 2, seg 29, pg 5).

Complementando la información anteriormente mencionada , también se tiene en

cuenta el siguiente fragmento *“Acá nos pagan igual por una cantidad de procesos que uno va a otras comisarías, ella es mi amiga pero Candelaria, Candelaria no abre 300 procesos en el año, acá abrimos 2000 y gana ella depronto un poco más que uno, eso es injusto, está la trabajadora social de allá que se abren de pronto 50 visitas en el año, aca P4 hace 50 visitas en una semana”*.(participante 2, seg 30, ´pg 6) .

Categoría 2: Aspectos administrativos

El guión de observación, permitió tener una aproximación a las condiciones laborales, en cuanto a infraestructura como medios o recursos pertinentes para el desarrollo profesional, en palabras de un participante *“Yo digo que falta, que es algo obsoleto, digamos que el sistema o plataforma solo permite que se haga desde las instalaciones del mismo distrito”*.(Participante 7, seg 35, pg. 6) además de los procesos tecnológicos, el entorno físico constituye un elemento importante en el desempeño, y en el desarrollo de tareas cotidianas, este permite construir la relación entre compañeros, del cual podemos decir que no se ajusta en tamaño y necesidad, lo anterior como uno de los elementos que afecta el desempeño laboral, el reconocimiento del trabajo y la participación de los funcionarios. *“La infraestructura está chevere, **la casa como tal es cómoda para la entidad que son alcobas**, el sector como tal es maluco, después de las 7 de noche es caliente, esto es un estrato 2 entonces bueno”* (Participante 8, seg,35, pg. 6) al mismo tiempo el participante 8 señala lo siguiente *“Ya tenemos baño, hemos avanzado porque antes no teníamos baño para las personas entonces sí hemos avanzado.”*(seg 36, pg 6)

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que estas condiciones contextuales interfieren en las labores diarias, y que la concepción de los funcionarios llega a un punto de desagrado, sin embargo, se aprecia esa oportunidad de disfrutar de estos espacios de trabajo, compartir del vínculo y de las actividades que se llevan a cabo en este centro comisarial.

La percepción sobre las funciones es acorde al perfil del cargo, pero refieren que la

falta de personal trae como consecuencia sobrecarga, tanto así que el trabajo no les permite conciliar con responsabilidades externas..

Categoría 3: Relaciones sociales

El grupo se muestra con buena actitud e interacción, pero se perciben características del burnout, en estados de estrés, en cansancio, la tristeza y la carga socioemocional que se genera al trabajar en estos centros, y lo que dificulta las dinámicas relacionales debido a que el sistema de requerimientos, compromisos, acuerdos y contratos es muy exigente. Desde el punto de vista del participante 4 *“La actitud, el trabajo si tiene buena actitud eso fluye pero si no eso lo dificulta, es difícil adaptarnos a las actitudes de todas, depende de cómo nos digan las cosas”*. (seg 45, pg7)

Por otra parte la institución no celebra el éxito de los trabajadores, esta iniciativa de incentivar o remunerar permite inducir a los trabajadores y que estos mejoren sus funciones , manifiestan que en el pasado recibían este tipo de compensación, pero en relación a la primera categoría, es algo que los desmotiva, que influye en la armonización dentro del trabajo, pues el no apoyar fechas especiales como navidad, los empleados se sienten desmotivados, así lo señala el participante 3 *“A mí me da tristeza, pero yo no me muero por un buñuelo porque yo lo compro, pero por ejemplo que en Diciembre den un buñuelo o una gaseosa, yo con los equipos que he trabajado les doy natilla y buñuelo si? no es mi obligación pero lo hago porque es bonito, eso desmotiva”* (seg 47, pg 7).

En cuanto a la comunicación organizacional, resulta muy importante destacar que la comunicación interna de la comisaría de Suba es buena, de esta forma se da privilegio a esa comunicación verbal y presencial, no obstante la comunicación escrita y formal es poco efectiva, tanto así que se manifiesta de la segunda forma *“Pues es que acá la comunicación es con el Director, si es para administración central solo es por correo y no*

contestan”.(Participante 9, Seg 50, pg 7)tal es el caso que estas condiciones afectan las dinámicas laborales, afecta la realización de tareas, procesos, pero más aún la salud de los trabajadores y de los usuarios, generando un riesgo psicosocial por la falta de condiciones.

Categoría 4: Aspectos legales

Los participantes consideran que no hay quejas disciplinarias, que ninguna de las quejas está fundamentada, y según lo relatado por los participantes es una de las comisarías que casi no tiene investigaciones de tipo judicial.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene presente que es una investigación mixta, su componente cualitativo y cuantitativo se logra integrar al momento en que se relacionan y se hace un comparativo entre los resultados de la prueba EDO y las narrativas de los funcionarios de la Comisaria de Familia para lograr identificar su relación. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado en el párrafo 1 y párrafo 2 de la página 73 se realiza una descripción de cómo se logra integrar los instrumentos aplicados. De igual manera al evaluar las categorías de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro con la escala EDO, se hace un análisis a la narrativa de cada funcionario bajo las categorías de condiciones de trabajo, aspectos administrativos, relaciones sociales y aspectos legales, donde se logra evidenciar que según puntaje arrojado por la prueba EDO se genera una conexión con la narrativa de cada uno de los funcionarios.

Discusión de resultados

Este ejercicio investigativo permite dar cuenta de la importancia de caracterizar el SB en profesionales de la comisaría de familia de Suba, para brindar sugerencias y así mitigar su aparición, no obstante, en el desarrollo de las actividades se observa un deterioro por fenómenos como el SB o la sobre carga laboral en los funcionarios públicos, ya que ellos prestan un servicio de atención y/o asesoría para la ciudadanía, lo que en ocasiones puede

conllevar a dos situaciones, una la sobre carga laboral a funcionarios y dos, prestar un mal servicio a los usuarios. A esto se suman los diferentes elementos contextuales, tanto internos como externos de los funcionarios de la administración pública.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto al analizar la narrativa de los funcionarios públicos de la comisaría, mediante la entrevista de grupo focal se logró identificar que uno de sus detonantes para desencadenar el SB es la sobrecarga laboral y la falta de personal para lograr llevar a cabo todas sus tareas y/o funciones dentro de los tiempos establecidos sin tener que “quemarse”.

Dentro del proceso se logra identificar gracias a la escala EDO que en su mayoría los funcionarios públicos se encuentran en un estado que no implica riesgo de padecer SB, que aún cuentan con disposición para la atención a los usuarios y compromiso con su trabajo, no obstante es importante reconocer que dentro de los funcionarios existen algunos que por su parte si se encuentran en estado de peligro y/o en riesgo, y que al analizar su narrativa se logra reconocer y destacar que se *“sienten cansados y que brindan esa milla de más porque el nivel económico les aporta lo que ellos están buscando”* lo cual permite ver que aunque están en peligro de SB prima su nivel de recompensa que en este caso es el dinero, claro así, ellos mismo mencionan que *“no hay equilibrio ni tampoco se compensa lo trabajado por lo pagado”* pero sienten que de una u otra manera ese ingreso extra los ayuda a solventar sus gastos, cabe destacar lo que se establece en el marco teórico, es importante que los profesionales que brinden atención al público se encuentren bien ya que un funcionario y/o profesional que no esté bien y que no se cuide así mismo, no va a cuidar a otros, y es de vital importancia que los funcionarios publicos que ejercen atención de manera inmediata brinden una buena atención puesto que esto favorece el desempeño de la administración y permite que los diversos usuarios confien en las instancias con las que se cuenta por parte del estado.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la prueba EDO y el análisis realizado en la narrativa de los funcionarios se logra evidenciar que en su mayoría se sienten con energía para seguir trabajando pero que asimismo es importante su descanso para lograr recuperarse y que su desempeño no se vea afectado al igual que en algunos casos para no afectar los ciclos del sueño, puesto que esta exigencia o alta demanda les ocasiona mayor cansancio y en su mayoría no suelen reponer esta con facilidad.

Se reconoce su disposición en la mayoría por el buen servicio al usuario y el querer brindar ayuda al mismo sin embargo es importante tener presente que estos también deben reconocer que se está trabajando con personas, humanos y que por más monótono y operativo que sea el proceso, se debe tener presente que es un humano a quien se le brinda esa ayuda o guía desde el primer momento en que ingresa a la comisaría o incluso desde que piensa en asistir a la misma.

Se logró identificar en la narrativa de los funcionarios esa constante incertidumbre por no saber si se les renueva o no el contrato, ya que en su mayoría están por prestación de servicios y no están de manera directa con el Distrito, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado los contratistas no tienen acceso a liquidación y al tener un sueldo integral deben generar ellos mismos de manera previa el pago de su ARL y de su EPS generando en ellos un estresor al momento de finalizar o estar a espera de renovar su contrato, además los funcionarios refieren que les genera malestar el saber si les aceptan o no el informe que se debe presentar mes a mes para su aprobación y así mismo ver reflejado su pago sin retraso, lo cual en el marco teórico eventualmente se hace mención puesto que es uno de los factores que detonan y/o caracterizan el SB para su desarrollo potencial.

Conclusiones

La investigación permitió una mayor comprensión del SB y como este se relaciona con las condiciones del trabajo, los aspectos administrativos, las relaciones sociales y los aspectos legales, desde la experiencia de 8 funcionarios de la comisaría de familia Suba IV, llegando para ello a las siguientes conclusiones:

1. Se considera que existe una influencia directa entre el SB y las condiciones laborales, lo anterior repercute en el desarrollo oportuno y eficiente de funciones. Gracias a esta investigación se logró un mayor acercamiento al concepto de “Burnout” el cual se termina reflejando en experiencias negativas para el ser humano, presentándose en diversas áreas de la vida cotidiana y no únicamente en el trabajo, dicho fenómeno se termina inclinando a las relaciones sociales y a la suma de eventos personales, es más, puede llegar a repercutir en el estilo de vida, transformando las maneras de percibir, sentir, valorar, compartir y concebir el mundo en relación.

2. El grupo focal por su parte, nos permitió conocer esas experiencias subjetivas e intersubjetivas de la comisaría de familia, de estas convergen relatos donde los participantes se ven subordinados por variables psicológicas, culturales, sociales y económicas. Estos discursos recogen e integran conceptos y valoraciones acerca del SB, y las razones de este, pero más allá de querer generar explicaciones globalizantes y universales este trabajo nos permitió caracterizar y crear nuevos significados sobre cómo se da la convivencia en estos centros de atención comisarial, las condiciones y cómo estos mismos dependen de agentes administrativos y distritales que se encargan de favorecer o no los procesos de recepción, atención y protección de menores.

3. El presente trabajo también nos permitió evidenciar que el nivel de compromiso no siempre va alineado directamente a la remuneración que está les pueda brindar, en algunos

casos se logra evidenciar que aún no se ha generado despersonalización y se sigue generando un compromiso por vocación y con la idea de brindar un buen servicio a los usuarios, que son los que día a día tienen de manera directa su atención.

4. Además de esto, se logra identificar las falencias del sistema ante la falta de personal y las consecuencias que se tiene de manera directa al no cubrir los vacíos dentro de la organización generando sobrecarga en los demás funcionarios que brindan su atención diariamente, se logra evidenciar dentro de esta falencia las diversas molestias y/o malestar que emergen dentro de los funcionarios al tener que llevar trabajo a casa, el no poder almorzar tranquilamente o no tener un fin de semana tranquilo para mitigar su estrés.

5. Por último se logra identificar un incremento en la productividad y disminución de la caracterización del SB cuando aún se tiene compromiso y pasión por la función que cada uno tiene dentro de la institución, lo cual de manera implica mejora la atención ante la administración de la justicia, permitiendo mejorar la imagen de la institución y de sus funcionarios, generando confianza y seguridad en los usuarios.

Aportes, alcances, limitaciones y recomendaciones

Aportes

Es fundamental destacar el aporte y el interés que generó la investigación en los funcionarios de la comisaría de Suba, puesto que dio paso a realizar un grupo focal, en donde los funcionarios, expusieron sus relatos y percepciones individuales y colectivas enfocadas al síndrome del burnout.

En cuanto a los aportes por parte de los investigadores, cabe señalar la interpretación, análisis y reflexiones que se generaron en base a la información recolectada tanto en la escala EDO como en la entrevista de grupo focal, la experiencia adquirida impulsó a los participantes de la investigación a profundizar un poco más acerca de las condiciones de

trabajo en las que se encuentran inmersos los funcionarios de la comisaría IV de Suba , resaltando la importancia de las condiciones de trabajo , para que los funcionarios públicos puedan desarrollar sus actividades de manera óptima, además de lo anteriormente mencionado, también logró permitir en los investigadores conocer a profundidad lo que es el SB, sus consecuencias, sus etapas, maneras de identificar su desarrollo y como se puede mitigar su aparición.

Alcances

El alcance de esta investigación radica en comprender y caracterizar el síndrome de burnout en 8 profesionales de la comisaría de familia de la localidad de Suba especialmente quienes se desempeñan en el área psicosocial lo cual permitió que los investigadores del presente estudio identificaran como se relaciona el síndrome de burnout con las condiciones del trabajo, los aspectos administrativos, las relaciones sociales y los aspectos legales de la comisaría.

Además, se evidenció que existen estresores constantes como la inestabilidad laboral, la entrega de informes mensuales, la falta de personal, entre otros, impactando negativamente en la motivación y productividad de los colaboradores. Por este motivo se espera que a partir de los resultados obtenidos se implementen estrategias que permitan mitigar el riesgo a desarrollar el síndrome de burnout en los funcionarios de la comisaría de familia. Por último, se busca que la información obtenida sea de utilidad para futuras investigaciones

Limitaciones

En relación a las limitaciones de la investigación, se destacan los inconvenientes presentados durante la realización del proyecto.

1. La muestra poblacional que se tenía inicialmente era de 9 funcionarios, pero dado que en la comisaría IV de Suba, solo había 8 funcionarios se tuvo que reducir la muestra poblacional .
2. Hubo dificultades al acceso de la población, debido a que los horarios de los practicantes y los funcionarios de la comisaría se cruzaban por temas relacionados con lo académico en cuanto a los practicantes y en cuanto a los funcionarios por temas de reuniones y procesos.
3. Hubo un limitante en el desplazamiento debido a que los investigadores se encontraban en el campus de la Santo Tomas y las instalaciones de la comisaría en Suba. Debido a que el trayecto es bastante largo. Debido a esto se retrasó la aplicación de la escala y la entrevista que se llevó a cabo el mismo día.

Recomendaciones

Dentro de las sugerencias que se tienen planteadas para mitigar el riesgo de padecer el síndrome de burnout en profesionales de comisarías de familia y así favorecer su desempeño en el ejercicio de la administración de la justicia se tienen diversas técnicas a desarrollar en diferentes sesiones, derivadas de los enfoques teóricos de mindfulness, logoterapia y psicología positiva, los cuales brindan aportes pertinentes y significativos para el manejo del riesgo psicosocial.

De igual manera se recomienda realizar para futuras investigaciones la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, ya que es una herramienta que permite mirar a profundidad el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el funcionario en este caso de la administración pública, puesto que permitirá enriquecer de manera óptima dicha problematización que se hace visible con esta investigación.

Mindfulness

Inicialmente, Jon Kabat Zinn (2013) afirma que la técnica de Mindfulness o atención plena se define como poner atención consciente, con el propósito de enfocarse en el momento presente sin juzgarlo, además, es un constructo teórico que proviene de las tradiciones orientales especialmente del budismo el cual consiste en ser consciente a la experiencia del momento presente con interés, curiosidad y aceptación (Simón, 2011), y de observar y atender plenamente, sin distracciones ni interpretaciones la respiración, los músculos y las diversas zonas del cuerpo, los pensamientos, las emociones y las conductas Oblitas, Gómez, Bayona, Bazán, Ferrel y Nuñez (2019).

Así mismo, la técnica de Mindfulness se compone de atención al momento presente, es decir, centrarse en el momento presente en lugar de enfocarse en el pasado o en el futuro; apertura a la experiencia la cual se refiere a la capacidad de observar las experiencias sin juzgar; aceptación definida como vivir los eventos plenamente y sin defensas tal y como son; dejar pasar, consiste en desapegarse y desprenderse de algo a lo que se aferraba la persona e intención la cual se enfoca en el propósito de la práctica de Mindfulness (Vasquéz, 2017).

Esta práctica generó un interés por parte de los científicos a mediados de 1970 puesto que en esta época empezaron a contrastar sus efectos con las conductas de Mindless, es decir, no estar presente en situaciones que requieren de interacciones sociales por lo cual se empezó a implementar en áreas relacionadas con la salud como medicina y psicología en personas que presentan dolores agudos, enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica y trastornos del sueño, de forma independiente de las tradiciones religiosas y budistas (Muñoz, Monroy y Torres, 2017).

En suma a lo anterior, existe evidencia científica que ha demostrado que la práctica de Mindfulness trae múltiples beneficios como regulación emocional, disminuir la ansiedad y el estrés, permite que las personas sean menos reactivas y tener una mayor flexibilidad cognitiva, de igual forma, genera un impacto positivo en las relaciones interpersonales pues las personas que realizan ejercicios de atención plena tienen un mayor nivel de satisfacción en las relaciones, identificar y comunicar emociones en pareja y ser más empáticos y compasivos (Hayes, 2011). Además, en la actualidad la psicología clínica ha mostrado un creciente interés en la práctica de Mindfulness debido a que ha demostrado múltiples beneficios en la intervención de trastornos relacionados con los estados del ánimo, de la conducta alimentaria, ansiedad, estrés, abuso de sustancias, de personalidad, entre otros (Muñoz, Monroy y Torres, 2017).

Cronograma de Actividades Mindfulness:

1. Meditación guiada

De igual forma, un estudio realizado por Kinnune *et.al* (2020) evidenció que la practica de mindfulness durante 10 meses mediante ejercicios enfocados en la observación, descripción, consciencia plena y no juzgar disminuyeron los efectos de dimensiones relacionadas con el burnout como el agotamiento, el cinismo y desempeño profesional reducido, por lo cual es evidente que la práctica de ejercicios de meditación consciente a través de escaneo corporal permite que las personas se centren en el momento presente dejando de lado las preocupaciones, además, de generar conciencia sobre lo que se está sintiendo permitiendo identificar las tensiones que se pueden sentir generando un estado de relajación generando una disminución de estrés con su práctica constante. Cabe destacar que este ejercicio se relaciona con el burnout debido a que existe sintomatología asociada a la ansiedad y en algunos casos se puede generar una comorbilidad.

Esta actividad consiste en ser conscientes de la postura corporal a la hora de estar sentados en los puestos de trabajo , mejorando la postura tras practicar “ un escaneo corporal”.

Los invito a que busquen una postura cómoda, para realizar la meditación, pueden sentarse en el suelo con las piernas cruzadas, alargando bien la espalda, si lo prefieren en una silla dejando la planta de los pies apoyadas en el suelo. Con la espalda erguida y las manos relajadas sobre los muslos, cierra tus ojos y ve suavizando tus hombros, tu cuello, la expresión de tu cara y conectando con tu respiración. Inhala profundamente por tu nariz y exhala suavemente por tu nariz , observa como el aire entra por tus fosas nasales , y cómo puedes liberar lo fácil y suavemente por tu nariz , continúa con este ritmo en tu respiración suave, profunda y completa.Y comienza ahora a observar tu cuerpo como si realizarás un pequeño escáner de cómo te encuentras hoy. Observa tus manos, su posición, su temperatura. Observa las palmas de sus manos, su contacto con los muslos, observa el dorso de sus manos, el contacto con el aire, observa tus muñecas, tus codos , tus brazos, tus hombros. El contacto de la ropa que llevas puesta. observa tu pecho como se expande con la inhalación y como lentamente va soltando el aire y volviendo a su postura natural , observa tu abdomen, tus caderas, tu zona lumbar , tus

piernas qué sensaciones te provocan hoy. Observa ahora tu espalda , observa tu cuello, la zona de atrás de tu cabeza , la piel de tu frente, tu entrecejo, observa los músculos de tu cara sin juzgar simplemente observando desde afuera. Observa tus labios, tu mandíbula si está tensa , observa tu garganta y ahora que has podido reconocer cómo te encuentras hoy . Comienza a inhalar llevando el aire a esas zonas que puedas percibir más tensas, bloqueadas, pesadas. Permite que tu inhalación llegue a esas zonas que tú conoces y en la exhalación ve suavizando toda la tensión que pueda quedar. Exhalas y vas relajando a todo tu cuerpo inhalas y permites que todo tu cuerpo respire. Exhalas y permites que todo tu cuerpo respire. Respira en la alegría de la vida, respira la alegría de estar aquí y ahora, respirando.

2. Comer conscientemente

Siéntate cómodamente y con los ojos abiertos en un principio , sujeta la pasa con dos dedos , mírala despacio, muy atentamente está llena de arrugas o pliegues. Sigue observándola ¿ cuantas tonalidades tiene? según le da la luz cambia, incluso tiene brillos. Tomate tu tiempo, se trata de apreciar los detalles que puedas ver en ella. Acércatela a la nariz, incluso tiene su olor particular, ¿verdad? Sigue relajado y atento. Ahora cierra tus ojos , presiona la uva pasa con tus dedos con mucha delicadeza, nota su textura, nuestro sentido del tacto trabaja ahora, es como si su roce nos hiciera cosquillas, acaricia nuestros dedos. Sin abrir los ojos, la acercamos a los labios, la colocamos en nuestra boca, pero sin morderla, simplemente aguantamos la pasa en nuestros dientes, jugamos con la lengua con ella un rato. Recuerda que no tienes prisa, solo siente lo que estás haciendo. Disfruta de lo que esta pequeña uva pasa puede hacerte sentir. Muerde la uva pasa ahora, y nota cómo se produce una explosión de sabor, como se mezcla en nuestra saliva, la trituras un poco y la saboreas al máximo. Cuando ya aprecies todo su sabor, entonces te la puedes comer, notando como abandona tu boca , bajando por la garganta hasta tu interior. Deja pasar unos instantes y abre tus ojos, es la primera vez que te comes una uva pasa de esta manera, en lugar de tragarla sin masticar. La has aprovechado y disfrutado al máximo .

se ha identificado que la aplicación de la técnica de mindfulness mediante la alimentación consciente en personas con depresión le proporciona herramientas a los pacientes para ser más conscientes de sus pensamientos internos y cambiar la forma en cómo se relacionan con estos pensamientos desarrollando habilidades de regulación emocional y disminuyendo la rumiación debido a que se invita a las personas a ver estos pensamientos como eventos pasajeros en la mente en lugar de adherirse constantemente a dichos

pensamientos, así mismo, esta estrategia minimiza los riesgos a recaída (Kocovski y MacKenzie, 2016). De hecho, se puede contrastar con la actividad de comer conscientemente puesto que este ejercicio se centra en la observación y la descripción de los alimentos, además, de generar conciencia sobre la importancia de disfrutar la comida y vivir el momento presente dejando ir aquellos pensamientos que impiden enfocarse en el aquí y el ahora, por lo cual, se disminuye la rumiación sobre los pensamientos negativos y se entiende que dichos pensamientos son pasajeros. Es importante resaltar que este ejercicio se relaciona con el síndrome de burnout puesto que existen sintomatología asociadas a la depresión como el agotamiento, la anhedonia, dificultades para dormir e ideación suicida (Koutsimani, Montgomery y Georganta, 2019).

Conexión con el enfoque humanista: Existe una correlación entre el mindfulness y el enfoque humanista puesto que ambos se centran en la perspectiva del aquí y el ahora pues “Se necesita de desaprender y aprender a estar conscientes, desilusionarse con el juego de la mente que busca en el pasado y fantasea con lo que sucederá para resolver por anticipado lo que tal vez suceda. Vivir el presente es el camino y, para ello, debemos aprender a despegarnos del ruido de la mente y sentir nuestro cuerpo hasta que podamos habitarlo" (Carabelli, 2013, P. 13, como se citó en Dextre, 2016)

Conexión psicosocial: el mindfulness tiene una alta correlación con el modelo biopsicosocial porque cuenta con evidencia científica que demuestra que su práctica constante puede generar cambios a nivel neuroquímico, cambios significativos en la materia gris y blanca, neuroplasticidad, el cerebelo y el aumento de conexiones cerebrales (Tang, Hozel y Posner, 2017), traer beneficios a nivel psicológico como la disminución del estrés, el bienestar y la regulación emocional, y mejoras a nivel social ya que las personas desarrollan habilidades sociales y de escucha, empatía, compasión contribuyendo a la mejoría de la calidad de vida de las personas (Hayes, 2011).

3. Escucha activa: observa el lenguaje no verbal

Esta actividad tiene como fin el desarrollar la capacidad de escucha activa, que es una forma de comunicación que requiere de un esfuerzo por parte de nuestras capacidades cognitivas y empáticas. La escucha activa no es oír a la otra persona, sino estar totalmente concentrados en

el mensaje que el otro individuo intenta comunicar. Es estar en el aquí y el ahora con consciencia plena. No sólo nos centramos en las palabras del emisor, sino también en lo que intenta transmitir a través del lenguaje no verbal .

Para esta actividad es necesario que estén en parejas. Uno de los miembros tiene dos minutos para explicar una situación o experiencia agradable de su vida o una opinión sobre algún suceso reciente, mientras el otro escucha activamente. ¿ Qué dice su mirada, su postura o sus gestos?.¿Parece orgulloso cuando lo cuenta? ¿Transmite pasión?. El receptor tiene dos minutos para observar atentamente la comunicación no verbal de su compañero. Tras acabar el ejercicio, ambos cuentan su experiencia como oyentes activos .

mindfulness mediante ejercicios de escucha activa puede disminuir la sintomatología asociada a la ansiedad y contribuir en el desarrollo de habilidades sociales que permiten mantener mejores relaciones interpersonales (Cox, *et.al*, 2020), esto se debe a que estos ejercicios permiten que las personas tengan una escucha activa frente a otros individuos fomentando la empatía, las habilidades sociales, y la mejoría en la comunicación con otros lo cual genera mejores relaciones interpersonales disminuyendo los niveles de estrés debido a que posibilita un mejor ambiente laboral, cabe destacar que en el síndrome de burnout se presentan sintomatologías similares a la ansiedad o se puede presentar una comorbilidad por lo cual la implementación de los ejercicios de escucha activa trae beneficios positivos (Tabur, *et. al*, 2022).

Psicología positiva

La psicología positiva es definida por Seligman (1999) como “el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología” bajo esta premisa lo que se busca implementar con los funcionarios es generar un cambio de perspectiva y resaltar sus aspectos, rasgos y experiencias más positivas para prevenir el riesgo psicosocial del SB.

Bajo esta perspectiva Possek 2006 establece que “existen fortalezas humanas que actúan como amortiguadoras contra el trastorno mental ... determinadas características positivas y fortalezas humanas, como el optimismo, la esperanza, la perseverancia o el valor,

entre otras, actúan como barreras contra dichos trastornos” desde este postulado lo que se busca hacer con esta técnica de la psicología positiva es validar y aumentar dichas características positivas y sus fortalezas en su día de trabajo para que en diversos momentos del día realicen los ejercicios planteados y/o sugeridos.

Sesión Psicología positiva

Durante esta sesión se realizarán diversas actividades cada una de 15 minutos máximo que estarán enfocadas a enriquecer las características positivas de cada uno de los funcionarios y además de eso fortalecer y externalizar sus fortalezas.

Actividad

1. Pensamiento constructivo

- El pensamiento constructivo es aquel que se caracteriza por buscar soluciones prácticas y positivas como se dice comúnmente “ver el lado bueno de las cosas”. bajo esta idea se debe ser consciente que cada persona tiene una forma diferente de ver la vida y ninguna de estas formas está mal, solo que es basado en las experiencias pasadas, teniendo en cuenta esto lo que se busca es que el funcionario piense de manera constructiva siempre en pro de lo que sus experiencias previas positivas han logrado generar en él, además de eso se debe pensar a futuro.

Ejercicio

- Si cierras los ojos y te imaginas ese momento que tanto deseas, que tanto anhelas que llegue para ti, para tu tranquilidad, que logras sentir visualizando ese momento, que logras pensar si lo traes a este momento. Este es un ejercicio individual que al final se socializa entre todos.

2. El “Flow”

- ¿Alguna vez has estado tan inmerso en tu trabajo que perdiste la noción del tiempo, no te dio hambre o sed? Bueno este es el estado del Flow y no es algo malo, al contrario tu organismo está en un estado total de alerta y está trabajando a su máxima capacidad, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado se busca que el funcionario dentro de su labor encuentre un proyecto con el cual se logre comprometer lo suficiente para lograr entrar en el estado del flow.

Ejercicio

- Cada uno de los funcionarios deberá cerrar los ojos y pensar en cuáles han sido esos momentos en los que han logrado generar esa inmersión laboral, que los han logrado poner al límite de sus capacidades y que han finalizado de manera satisfactoria.

Recuerda amar lo que haces, no lo veas como una tarea impuesta si no como algo que te gusta y que va a beneficiar a muchas personas.

1. Carta a la gratitud

- ¿En el transcurso de este día has agradecido por tener trabajo? ¿por tener salud? ¿por trabajar en lo que deseas? ¿por tener que comer? Recuerda no hay nada más bonito que agradecer a la vida por todo aquello que nos brinda, con esta actividad se busca que el funcionario público logre agradecer por lo que tiene para generar un descargue de problemáticas que lo aquejan y que además recuerden el porqué de su función.

Ejercicio

- Vas a cerrar los ojos y vas a pensar en todo lo que tienes, trabajo, vivienda, familia, comida, ropa, viajes, salud, vas a pensar que es eso que tanto quisiste una vez finalizaste tus estudios y que hoy tienes, vas a pensar en todo lo que eso te hace sentir, luego vas a abrir los ojos y lo vas a dejar plasmado en una carta a la cual le vas a colocar título, fecha, lo que esto te hace sentir y pensar y al final vas a escribir “gracias” y al lado vas a firmar con tu nombre.

Logoterapia

Respondiendo al interrogante sobre ¿qué es la logoterapia? Desde nuestra postura y teniendo en cuenta la comprensión teórica, se observa una crítica y es la relación de la logoterapia con las premisas filosóficas/existenciales. La propuesta Frankliana define la logoterapia como pionera en la psicoterapia cognitiva. En palabras de Frankl (1988): “*la Logoterapia, que es el nombre con que se bautizó este nuevo enfoque, intentaba significar el desplazamiento del énfasis desde los aspectos afectivos a los aspectos cognitivos de la conducta humana*”.

Podemos decir que la logoterapia se perfila desde una postura de liberación, de espiritualidad, a pesar del organismo o aspecto psicofísico. Es un proceso que se trata de liberación humana, la cual hace un llamado a dejar la auto vigilancia, y esas prácticas auto comprensivas, a replantear esas preguntas sencillas de la vida, considerando que estas ayudan mucho. Siguiendo lo anterior nace una pregunta a partir de este planteamiento y es **¿Por qué**

tenemos un patrón o pensamiento de criticarnos, de ser autocríticos? Es de mucha utilidad escuchar y ayudar a otros, esto nos facilita el partir de una situación crítica o dolorosa.

Así mismo se interpreta que la logoterapia es una característica netamente humana y que además integra un conjunto de características temporo espaciales, como el lenguaje y el pensamiento, estas son facultades del cerebro, estas no tienen tiempo ni espacio, debido a que el lenguaje está construido a partir de la manera en que el ser humano vive el lenguaje, vive el tiempo, al igual que el pensamiento son características que no tienen tiempo ni espacio. Todo ser tiene una espiritualidad, pero también tiene diversas formas de vivir esta espiritualidad, y una de las grandes reflexiones de la logoterapia es esa acción/dirección del sujeto hacia el objeto, es decir que el hombre centra su atención en el principal significado de su existencia y finalmente en la búsqueda de un sentido.

Actividad (sentido de vida)

La actividad tendrá un tiempo estimado de 15 a 20 minutos, en la que los participantes deben escuchar activamente el sonido, con el objetivo de que la persona medite.. Posteriormente deben seguir las instrucciones que se anexan a continuación.

1.Extiendase en el suelo sobre una alfombra y colóquese en la posición de “**cuerpo muerto**”, pensando en que su vida acaba en este momento, piernas estiradas ligeramente separadas una de otra; las puntas de los pies mirando ligeramente afuera, los brazos a los lados del cuerpo, sin tocarlo con las palmas de las manos mirando hacia arriba, ojos cerrados.

2.**Sentido de vida**, ahora va a identificar el motor o fuerza primaria, ¿cual es el propósito de su vida? que lo motiva a trabajar, no solo en la organización, también de su vida propia ¿Que le produce? ¿placer y poder? ¿Vacío e Insatisfacción? ¿culpa? ¿Qué sentido tiene trabajar? ¿Por qué estamos aquí?

3 **Libertad**, invito a pensar “el trabajo es un escenario en el que usted ocupa un lugar único e irrepetible” ¿Como se permitiría hallar en la organización/empresa su propio sentido?

4.**Responsabilidad**, A partir de una autoevaluación de su proyecto de vida, sus deseos y sus huellas ¿Como podría vivir y reconocer su responsabilidad laboral y personal?

5. **Valores**, se hace una invitación al diálogo sobre la siguiente situación,) “¿que puedo ofrecer al mundo a través de lo que aportó? ¿Cómo aporta desde su trabajo, desde las creencias y valores, desde la experiencia?

Actividad (Papel de protagonista en su historia).

Tiempo estimado 20 minutos, para este ejercicio se requieren materiales tales como hojas, esferos, y además se emplearán preguntas orientadoras ¿Qué huella quieres dejar? ¿Hacia a donde quiero ir? ¿Qué me gusta y para qué soy bueno? ¿Que me hace feliz? ¿Hay algo que me alegre siempre lo aplazó? El propósito del ejercicio es reconocerse, descubrirse como seres libres y responsables con una existencia única desde sí mismo, desde el trabajo, desde la satisfacción de la propia existencia.

- Contexto familiar, personal y organizacional.
- Cómo sería esa búsqueda de la felicidad
- Fijar metas que tengan un significado de vida.

Referencias

- Afonso, A., Cadwell J., Staffa, S., Zurakowski, D y Vinson, M. (2021). Burnout Rate and Risk Factors among Anesthesiologists in the United States. *Anesthesiology* .134 (5): 683–696. <https://doi.org/10.1097/ALN.0000000000000372>
- Agoff, C y Herrera, C. (2019). Entrevistas narrativas y grupos de discusión en el estudio de la violencia de pareja. *Estudios sociológicos*. 37 (110). <https://doi.org/10.24201/es.2019v37n110.1636>
- Aliadas, (S,f) Comisaría de familia, Suba 4. <https://aliadas.co/comisaria-de-familia-suba-4/>
- Bautista C, Nelly (2011) *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Bogotá: Manual Moderno, ISBN 978-958-9446-40-9
- Bonilla E & Penélope Sehk (1993) *Más allá del dilema de los métodos*. La investigación en ciencias sociales.
- Borra Marcos, C., & Gómez García, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. *Revista de Economía Aplicada*, 20 (60), 25-51.
- Bravo, L., García, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Burneo Sánchez, M. S., & Moreno Bueno, M. D. A. (2022). *El síndrome de Burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa tomografía computarizada SAC de Trujillo año 2020*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Perú. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8725>

- Cano, T. (2017). Tiempo y desigualdad en las dinámicas laborales y familiares. *Revista internacional de sociología*, 75(1), e056-e056.
- Collado Sandra (2009). Quemarse hasta las cenizas. El caso del Burnout en los trabajadores de telecomunicaciones de la Provincia de Mendoza. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Universidad de Buenos Aires. <https://cdsa.aacademica.org/000-062/2122.pdf>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.
- Caravaca-Sánchez, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-194.
- Castillo, A., Estupiñan, J. y Gutierrez, C. (2018). Logoterapia como instrumento de apoyo frente al Burnout. [Ensayo de Especialización, Universidad Sergio Arboleda]. Recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1176?show=full>
- Celis Becerra, D. M. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca]
- Clemente Diaz, M (s.f) *Manual de psicología jurídica laboral*. (s. f.). Google Books. 2022, de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=Mgvkk63XYQMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Burnout+y+psicolog%C3%ADa+juridica&ots=J8feSmQp0i&sig=cfMyxkhBM_aaaPJsYWPXOz6SUsU#v=onepage&q&f=false
- Congreso de la República.(2009). Decreto 2566 de 2009. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36783>

- Consuelo Gonzáles, C. R. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú..[Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Perú.
- Creswell, J. (2005). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Díaz, C.O., Guaman, K. A., & Castillo, J. (2020). Pausas activas en las empresas públicas y privadas del ordenamiento jurídico ecuatoriano. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 15(45), 5-12.
- Domínguez, J; J, V (2012). Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual
- Driessnack, M., Sousa,V. & Costa, I. (2007). Revisión de los diseños de investigación relevantes para La enfermería: parte 3: métodos mixtos y múltiples. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/es_v15n5a24.pdf
- Escayol, Mercedes Y. , & Oteyza, Gabriela R. , & Puhl, Stella M., & Izcurdia, M. De Los Angeles(2016). *Síndrome de Burnout en profesionales que asisten a víctimas de violencia familiar*. Anuario de Investigaciones ISSN:0329-5885.Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369152696023>
- Galicía, F. A., & Zermeno, M. E. G. (2009). *Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato*. Ciencia & Trabajo, 12(33), 172-176.
- Gómez, Y. (2004). El drama de los comisarios de familia. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1524411>
- Goya Anchundia, K. L. (2021). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*

- (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).
- Griffiths, A., Royse, D., y Walker, R. (2018). Stress among child protective service workers: Self-reported health consequences. *Children and Youth Services Review*, 90, 46–53. <https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2018.05.011>
- Hamui, Alicia y Varela, M.(2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5),55-60.
[ttp://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009&lng=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009&lng=iso&tlng=es).
- Hayes, J. (2011).What Are the Benefits of Mindfulness? A Practice Review of Psychotherapy-Related Research.*Psychotherapy Theory Research Practice Training* 48(2):198-208.DOI:10.1037/a0022062
- Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, M. (2014). Los métodos mixtos.(sexta ed). Metodología de la investigación. (pp. 532-589). McGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2014). *Consulta sobre las funciones y competencias laborales de los Comisarios de Familia*.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000168_2014.htm
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2015). *Defensora de Familia – Centro Zonal ICBF –Fontibón*.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000101_2015.htm
- Kabat Zinn, J. (2013). Mindfulness para principiantes. Barcelona:Editorial Kairós
- Landín,R. & Sánchez,S. (2019). El método biográfico-narrativo: una herramienta para la investigación educativa. *Educación*, 28(54), pp. 227-242.
<https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201901.011>

Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.

- Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud: DDB
- Lévano, A. (2017). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Universidad de San Martín de Porres.
- Ley 1090 de 2006 - Gestor Normativo (2021) Inicio - Función:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Lopategui, E. (s/f). SALUD Y BIENESTAR © 2000 Edgar
- Lopategui Corsino. Saludmed.com. Recuperado el 23 de agosto de 2022, de
<http://www.saludmed.com/Bienestar/Cap1/Sal-Bien.html>
- Manzano Díaz, A. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511.
- Martínez Pérez, A., (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, ISSN: 1575-2844 · DOI: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., Riobamba. O. (2019). Efectos de la evaluación de Desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2):176-187. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- MATEO, J. (2001). La investigación educativa. Barcelona.
- Merino, (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Cadernos de Saúde Pública*. 34(11):doi:10.1590/0102-311X00189217
- Montero, K. Cortés, G. & Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>

- Muñoz, A., Monroy, A y Torres, A. (2017). Mindfulness: ¿proceso, habilidad o estrategia?. Un análisis del comportamiento y del contextualismo funcional. *Psicología USP*. 28 (2):298-303. <https://www.scielo.br/j/pusp/a/KRvnFYxWTsw7J39DSHr5kPN/?format=pdf&lang=es>
- Muñoz, R y Merino J (2009). Factores que inciden en la prevalencia del síndrome de burnout en el personal docente de concepción. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Buenos aires.
- Nevárez, J.C., & Macías, A. B. (2018). Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria. *Informes psicológicos*, 18(2), 63-75. Oblitas., L, Gómez., A, Bayona., L,
- Bazán., C, Ferrel., F y Nuñez, N. (2019). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima sur. *Revista salud Universidad del Norte*, 35(2), 238-249. Orgambidez, A., Pérez,
- P., Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2): 69-77. ISSN: 1576-5962. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231340289002>
- Organización Internacional del trabajo (OIT, 2013). La organización del trabajo y los riesgos Psicosociales: una mirada de género. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Organización internacional del trabajo (OIT, 2020) El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2020). *Información básica sobre la COVID-19*. <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Orozco, M. (2018). *Ansiedad Y Desgaste Ocupacional (BURNOUT)*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- Otzen, T. & Manterola C.(2017) Sampling techniques on a population study. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232,
- Parra, G. D. V. L., & Salas, Y. S. G.(2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención Primaria*, 53(5).
- Peña Díaz, I. J. (2018). La importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo como factor de la Responsabilidad Social en las empresas.
- Peñate, A y Velandia, A. (2017). Síndrome de Burnout y su posible desarrollo en las practicantes de trabajo social de las comisarías de familia de Chiquinquirá, Canapote y Country, Cartagena. [Tesis de grado]. Universidad de Cartagena
- Pérez Jáuregui, M. I. (2018). Síndrome de Burnout, contexto social y subjetividad.
- Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112: 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Pérez, K y Giraldo, A.(2015). Prevalencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la empresa municipal de servicios públicos de Arauca emserpa e.i.c.e., e.s.p. [Tesis de grado]. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pereira Pérez, Zulay Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta *Revista Electrónica Educare*, vol. XV, núm. 1, enero-junio, 2011, pp. 15-29 Universidad Nacional Heredia, Costa Rica
- Poseck, B. V. (2006). Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 3-8.

- Prado, J., López, P., Pérez, G y García, C. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, 4 (2):1554-1571. <https://www.redalyc.org/pdf/3589/358933347008.pdf>
- Prado, J.F.(2010). Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). México: Editorial Manual Moderno. [ps://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000101_2015.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000101_2015.htm)
- Ramírez, M. V., Betancourt, L. A. A., Tauler, L. L. M., Figueredo, P. A. L., & Aguilé, O. D. L. C. V. (2021). Sugerencias metodológicas para la evaluación de la competencia laboral Prevención de la COVID-19 en estudiantes de Medicina. *Correo Científico Médico*, 25(1).
- Rebollo, M. M. R., & Virué, R. P. (2008). La función de los medios tecnológicos en los nuevos planes de estudios de Magisterio. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (33), 119-132.
- Resolución Número 8430 de 1993 - [minsalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co). Disponibles en: <https://minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.pdf>
- Rivera, Á.; Ortiz, R.; Miranda, M.; Navarrete, P. (2019) Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout) *Revista Digital de Postgrado*, Universidad Central de Venezuela, Venezuela, ISSN: 2244-761X
- Rivera, A., Ortiz, R., Torres y Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8 (2). http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/101/101676007/html/#redalyc_101676007_ref1
- Robles, M. D. J. M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y palabra*, (100), 778-795.

- Rodríguez,J., Guevara, A., y Viramontes, A. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14):45-67.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-855020170001000
- Saborío, L y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1): 119-124.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es
- Salgado, C. (2007). Investigación cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos.Universidad de San Martín de Porres.
<https://dialnet.unirioja.es>
- Sánchez Gómez, M. C., (2015). METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN PEDAGOGÍA SOCIAL(AVANCE CUALITATIVO Y MODELOS MIXTOS). *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (26), 21-34.
- Sarabia-Cobo, C. M., Díez Saiz, Z., San Millán Sierra, S., Salado Morales, L., & Clemente Campo, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriátrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27(2), 48-52.
- Seligman, M.E.P. (1999). The president's address.APA.1998. Annual Report. *American Psychologist*,54, 559-562
- Silva, L. (2015). Los métodos mixtos. Simón, V. (2011).Aprender a practicar Mindfulness. Barcelona: Sello editorial.
- Taruchaín, L & Mayorga, M (2020).Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Centros: Revista Científica Universitaria*. ISSN-e: 2304-604X
- Torrades,S. (2007). Estrés y Burnout definición y prevención. *Elsevier*. 26 (10):104-107. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>

- Vega, C. (2016). Propiedades Psicométricas del EDO Escala de Desgaste Ocupacional en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Guedes, D. D., & Moreira, V. (2009). El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty. *Terapia Psicológica*, 27 (2), 247-257
- Cuenya, L., & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19(2), 271-277.
- Ramos, C (2015) LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Scientific research paradigms, Universidad de las Américas, Ecuador
- Kabat Zinn, J. (2013). *Mindfulness para principiantes*. Barcelona: Editorial Kairós
- Muñoz, A., Monroy, A y Torres, A. (2017). Mindfulness: ¿proceso, habilidad o estrategia?. Un análisis desde el análisis del comportamiento y del contextualismo funcional .*Psicología USP*. 28 (2):298-303. <https://www.scielo.br/j/pusp/a/KRvnFYxWTsw7J39DSHr5kPN/?format=pdf&lang=es>
- Oblitas., L, Gómez., A, Bayona., L, Bazán., C, Ferrel., F y Nuñez, N. (2019). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima sur. *Revista salud Universidad del Norte*, 35(2), 238-249.
- Simón, V. (2011). *Aprender a practicar Mindfulness*. Barcelona: Sello editorial
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

Anexos

Anexo 1. Escala de desgaste ocupacional (EDO).

[20220331100813952.pdf](#)

Anexo 2. Aplicación escala EDO

<https://acortar.link/Ur2cZF>

[Laura Nieto PPRUEBA EDO \(3\).xlsx](#)

Anexo 3. Consentimiento informado.

[https://docs.google.com/document/d/1RtKtqjK65OKGX5ny434Gc2wQ](https://docs.google.com/document/d/1RtKtqjK65OKGX5ny434Gc2wQPxsoYzLD/edit)

[PxsoYzLD/edit](#)

Anexo 3.1. Consentimiento informado participantes entrevista de grupo focal.

<https://acortar.link/POfBhV>

Anexo 4. Categorías y codificación de entrevista de grupo focal.

https://docs.google.com/document/d/13YFZKaW3hCW1K2Wwz3ybcJKw_Za8B2IuKfS5bCkKC78/edit

Preguntas

Categoría Condiciones de trabajo

Categoría Aspectos administrativos: amarillo

Categoría Relaciones sociales

Categoría Aspectos Legales

Proceso de codificación de grupo focal

Categorías	Grupo focal
------------	-------------

Condiciones de trabajo.	(Participante 2, seg 2 y 7 pg,3). (Participante 4, seg 5, pg,3). (Participante 3, seg 6, pg,3). (Participante 2, seg 9, pg, 3). (Participante 5, seg 11, pg3). (Participante 3, seg 21, pg,5).
Aspectos administrativos.	(Participante 7, seg 35, pg 6). (Participante 8, seg 35, pg 6). (Participante 9, seg 36, pg 6).
Relaciones sociales	(Participante 4,seg 45, pg7). (Participante 3,seg 47, pg7). (Participante 9,seg 50, pg7).
Aspectos Legales.	N/A