

**EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN 15 RESTAURANTES  
EN EL MUNICIPIO DE SAN ANTERO, CÓRDOBA, COLOMBIA**

**AUTORES:**

JOSÉ DANIEL MARTÍNEZ BRACAMONTE

CESAR ALDAIR LÓPEZ MORALES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERÍAS  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
MONTERÍA – CÓRDOBA

2023

**EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN 15 RESTAURANTES  
EN EL MUNICIPIO DE SAN ANTERO, CÓRDOBA, COLOMBIA**

**AUTORES:**

JOSÉ DANIEL MARTÍNEZ BRACAMONTE

CESAR ALDAIR LÓPEZ MORALES

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

**ASESOR:**

ING. NATALIA GARCIA CORRALES

INGENIERA INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERÍAS  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
MONTERÍA – CÓRDOBA

2023

## ÍNDICE

1. RESUMEN	7
2. ABSTRACT	8
3. INTRODUCCIÓN	9
4. ESTADO DEL ARTE	11
4.1. Internacionales	11
4.2. Nacionales	13
5. MARCO TEÓRICO	16
5.1. Higiene industrial	16
5.2. Seguridad industrial	17
5.3. Seguridad e higiene industrial	18
5.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST)	20
5.5. Psicología organizacional	22
5.6. Salud mental	24
5.7. Síndrome de Burnout	26
5.8. Manifestaciones y efectos del agotamiento laboral	27
5.9. Variables que ejercen impacto en la aparición del agotamiento laboral	29
6. OBJETIVOS	31
6.1. Objetivo General	31
6.2. Objetivos Específicos	31
7. METODOLOGÍA	32
7.1. Ubicación del Contexto	32
7.2. Enfoque y tipo de investigación	33
7.3. Instrumento	35
7.4. Fases de la investigación	36
8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
8.1. Selección de restaurantes	38

<b>8.2.</b>	<b>Resultados de la aplicación del el Inventario Burnout de Maslach</b>	<b>38</b>
<b>8.3.</b>	<b>INDICIOS DE BURNOUT Y SEXO</b>	<b>61</b>
<b>8.4.</b>	<b>Propuestas de mejora en la gestión de la salud laboral y el bienestar emocional en los trabajadores.</b>	<b>63</b>
<b>8.5.</b>	<b>Discusión</b>	<b>65</b>
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>9.1</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>73</b>
<b>9.2</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>74</b>
<b>10.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>76</b>

## **Listado de tablas**

<b>Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra (n=41) .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 2. Características de agotamiento emocional de la muestra (n=41) .....</b>	<b>62</b>

## Listado de figuras

Figura 1. Localización zona de estudio.....	33
Figura 2. Fases de la metodología .....	37
Figura 3. <i>Se siente emocionalmente agotado por su trabajo.</i> .....	39
Figura 4. Cuando termina la jornada laboral, se siente vacío/a. ....	40
Figura 5. <i>Al enfrentarse a otra jornada de trabajo por la mañana, se siente fatigado/a.</i> .....	42
Figura 6. <i>Siente que puede entender fácilmente a los pacientes.</i> .....	43
Figura 7. <i>Siente que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.</i> .....	44
Figura 8. <i>Trabajar todo el día con la gente le cansa.</i> .....	44
Figura 9. <i>Siente que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes.</i> .....	46
Figura 10. <i>Siente que su trabajo le está desgastando.</i> .....	47
Figura 11. <i>Siente que influye positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo.</i> .....	48
Figura 12. <i>Siente que se ha vuelto más duro/a con la gente.</i> .....	49
Figura 13. <i>Le preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente.</i> .....	49
Figura 14. <i>Se siente con mucha energía en su trabajo.</i> .....	50
Figura 15. <i>Se siente frustrado/a en su trabajo.</i> .....	51
Figura 16. <i>Siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo.</i> .....	52
Figura 17. <i>Siente que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes.</i> .....	53
Figura 18. <i>Trabajar en contacto directo con la gente le cansa.</i> .....	54
Figura 19. <i>Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes.</i> .....	54
Figura 20. <i>Se siente estimado/a después de haber trabajado íntimamente con sus pacientes.</i> .....	56
Figura 21. <i>Cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo.</i> .....	57
Figura 22. <i>Siente que está al límite de sus posibilidades.</i> .....	58
Figura 23. <i>Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</i> .....	59
Figura 24. <i>Le parece que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas.</i> .....	60
Figura 25. <i>Indicios Burnout leve</i> .....	61
Figura 26. <i>Indicios Burnout moderado</i> .....	62

## **1. RESUMEN**

Esta investigación se realiza con la finalidad de analizar el síndrome de Burnout en 15 restaurantes ubicados en el municipio de San Antero, Córdoba, Colombia. La investigación es descriptiva. Se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) como herramienta de medición para evaluar la variable Síndrome de Burnout, este cuestionario consta de 22 preguntas en las que se pide a la persona que describa sus emociones y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su trabajo y su rendimiento habitual. Asimismo, se busca explorar estrategias que tengan el potencial de incrementar la calidad de vida en el ámbito laboral de los trabajadores. Resultados: En el sector de restaurantes, la mayor parte de los trabajadores son damas (63.41%) y existe diversidad en cuanto a la edad. Se encontraron diferentes niveles de síndrome de Burnout entre los empleados, siendo más prevalente en las mujeres. Además, se observó una distribución variada de agotamiento emocional, con una proporción considerable experimentando un alto nivel. Conclusiones: los empleados perciben un ambiente laboral agradable, aunque algunos reportan tensiones y conflictos. La interacción con los clientes puede ser estimulante para algunos, pero no para todos. Algunos empleados sienten una presión laboral excesiva y la forma en que manejan los problemas emocionales varía. Es relevante destacar que las mujeres presentan una mayor prevalencia de síntomas de burnout, lo que destaca la importancia de abordar los desafíos específicos que enfrentan en el sector de los restaurantes.

**Palabras clave:** Salud laboral, bienestar emocional, estrés laboral, medición del Burnout

## **2. ABSTRACT**

This research is carried out with the purpose of analyzing the Burnout syndrome in 15 restaurants located in the municipality of San Antero, Córdoba, Colombia. The research is descriptive. The Maslach Burnout Inventory (MBI) was used as a measurement tool to assess the Burnout Syndrome variable; this questionnaire consists of 22 questions in which individuals are asked to describe their emotions and thoughts related to various aspects of their work and usual performance. Likewise, we aim to explore strategies that have the potential to enhance the quality of life in the workplace for employees. Results: In the restaurant sector, the majority of the workers are females (63.41%), and there is diversity in terms of age. Different levels of Burnout syndrome were found among employees, with a higher prevalence among women. Furthermore, there was a varied distribution of emotional exhaustion, with a significant proportion experiencing a high level. Conclusions: Employees perceive a pleasant work environment, although some report tensions and conflicts. Interaction with customers can be stimulating for some but not for all. Some employees feel excessive work pressure, and the way they handle emotional issues varies. It is relevant to highlight that women exhibit a higher prevalence of burnout symptoms, emphasizing the importance of addressing the specific challenges they face in the restaurant sector.

**Keywords:** Workplace health, emotional well-being, work-related stress, measurement of Burnout

### **3. INTRODUCCIÓN**

El estrés constituye una condición que genera tanto tensión física como emocional, originada por diversas situaciones o pensamientos que inducen a un individuo a experimentar sentimientos como frustración, nerviosismo e ira. Se considera como la respuesta del cuerpo frente a desafíos o demandas del entorno (Villacís & Briones, 2019). El síndrome de Burnout se presenta como un problema que impacta a una considerable proporción de la población, especialmente entre aquellos profesionales que se dedican a labores de atención y servicio a terceros, como es el caso de los trabajadores en el ámbito turístico.

La manifestación del síndrome de Burnout se caracteriza por la disminución en el entusiasmo hacia el trabajo en términos cognitivos, el agotamiento psicológico en el ámbito emocional, así como la adopción de actitudes y comportamientos apático. Las consecuencias son perjudiciales tanto para la persona como para la entidad. Según Freudenberguer (1974), el Burnout se entiende como una sensación de cansancio, desencanto y falta de motivación que surge debido a la presión adicional ejercida sobre la energía y la fortaleza interna del empleado. De manera paralela, Edelwich y Brodsky (1980) plantean que la disminución gradual del idealismo, la energía vital y la motivación en profesiones de apoyo resulta de las condiciones laborales. Por ende, los individuos atraviesan por cuatro etapas:

1. Fase de entusiasmo, caracterizada por una energía desbordante.
2. Etapa de estancamiento, en la cual el sujeto no logra concretar sus aspiraciones.
3. Período de frustración, donde se perciben desafíos en términos físicos, emocionales y de comportamiento.

4. Fase de apatía, en la cual el trabajador crea mecanismos de protección frente al desánimo emocional. (Cárdenas & Fernández, 2020)

Por ende, este campo de investigación se enfoca en el ámbito de comprensión del síndrome de Burnout en los trabajadores de restaurantes de San Antero, Córdoba, para dar cuenta de los programas o política aplicados para erradicar esta problemática.

Para garantizar resultados representativos y confiables, se seleccionaron 15 restaurantes con criterios de inclusión y exclusión cuidadosamente establecidos. Se aseguró la participación voluntaria de los trabajadores en la evaluación del Síndrome de Burnout.

Posteriormente, el 16 de junio de 2023, se aplicó el Inventario Burnout de Maslach a los empleados de estos restaurantes para evaluar el cansancio emocional, falta de empatía y satisfacción en el desempeño laboral.

En este estudio se llevaron a cabo cinco fases:

Fase 1: Identificación de los restaurantes a evaluar

Fase 2: Revisión de la literatura para identificar instrumento a aplicar

Fase 3: Aplicación del instrumento

Fase 4: El tratamiento y examen de los datos recopilados

Fase 5: Elaboración de propuestas.

Estimando que es probable que el nivel de síndrome de Burnout en los empleados del sector turístico en el municipio de San Antero Córdoba es alto, es importante en este contexto y con lo mencionado anteriormente, plantearse el siguiente interrogante:

¿De qué manera la evaluación del síndrome de Burnout en los empleados de 15 restaurantes del municipio de San Antero, Córdoba, Colombia, Contribuye a la generación de iniciativas para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores?

#### **4. ESTADO DEL ARTE**

##### **4.1. Internacionales**

Sin embargo, se han realizado investigaciones vinculadas al Síndrome de Burnout en una variedad de categorías laborales, incluyendo personal de salud, empleados de centros de atención telefónica y docentes, entre otros, como se describe a continuación.

En el estudio de Gomez y Bull (2020), se realizó un análisis en México con propósito de identificar la existencia del síndrome de Burnout en una muestra compuesta por 51 individuos que desempeñan sus labores en una empresa industrial manufacturera local. La muestra abarcó un rango de edades entre 20 y 55 años, con un 29% de mujeres y un 71% de hombres. Los resultados obtenidos de la muestra fueron positivos, ya que un 82% presentó niveles bajos de agotamiento, un 69% mostró niveles bajos de cinismo y un 80% mostró un alto grado de competencia en su desempeño laboral.

Alvites & Luna (2021), en su investigación llevada a cabo en Perú con el fin de analizar la conexión entre las condiciones laborales, el bienestar y el agotamiento laboral en moto taxista. La población considerada en este estudio está compuesta por un total de 68 conductores, cuyas edades oscilan entre 18 y 69 años. Los hallazgos indicaron que en lo que respecta a la dimensión del entorno físico y el síndrome de Burnout, se encontró una correlación inversa o negativa ( $r_s = -.146$ ). No se identificó una correlación entre seguridad y síndrome de burnout. En relación a agentes locativos y síndrome de burnout, la

correlación es muy débil ( $r_s = .116$ ). En lo que concierne a la relación entre la carga física y el síndrome de burnout, se evidencia una correlación negativa ( $r_s = -.017$ ). En cuanto a la salud física y el síndrome de burnout, la correlación es bastante tenue ( $r_s = .221$ ). Finalmente, en lo que respecta a la conexión entre la salud psicosocial y el síndrome de burnout, se identificó una correlación inversa o negativa ( $r_s = -.017$ ).

En Ecuador, Ordoñez (2018) llevó a cabo una investigación con el propósito fundamental de este estudio era obtener un entendimiento de los niveles de estrés o tensión experimentados por los empleados de esta industria. En este sentido, el estudio buscaba identificar el grado de agotamiento ocupacional en el personal de la empresa en la ciudad de Cuenca y explorar cualquier vínculo potencial con la ausencia laboral. Los individuos que participaron en la muestra en su mayoría eran varones, con edades que variaban entre los 26 y 31 años, estado civil casado, con más de un hijo y habiendo completado sus estudios de bachillerato. La evaluación de los resultados sacó a la luz que, en el caso de los profesionales, el desarrollo del burnout estaba asociado con la exposición frecuente a fuentes de estrés inherentes al entorno laboral, así como a la carencia de estrategias para afrontar estos desafíos.

En Panamá, Fernández (2018) llevó a cabo una investigación con el objetivo principal de analizar si los empleados administrativos de Panadería Santa Librada experimentan el Síndrome de Burnout, y cómo este trastorno afecta su desempeño en el trabajo. La población total fue de veinte colaboradores en el ámbito administrativo y se seleccionaron diecisiete individuos. A través del análisis de los resultados gráficos, se observó una relación entre los gráficos que representan el agotamiento, la fatiga y el

desgaste. Los valores se desplazaron hacia la izquierda en relación a la media, lo cual indica que la mayoría de los colaboradores experimentan agotamiento, fatiga y desgaste, lo que sugiere la presencia del síndrome de burnout.

En Guatemala, Alvarado (2014) realizó un estudio con la finalidad de analizar la conexión entre el Síndrome de Burnout y la actitud hacia la asistencia al cliente en los empleados de una organización. La muestra estuvo compuesta por 50 hombres. Los resultados señalan la presencia de una correlación estadísticamente significativa y negativa a un nivel de confianza del 0.05 entre el síndrome y la actitud hacia la asistencia al cliente. Esta relación sugiere que conforme el síndrome disminuye en un individuo, su actitud hacia la asistencia se vuelve más positiva.

#### **4.2. Nacionales**

Al revisar la historia previa, se observó que en el ámbito nacional, la mayoría de los estudios acerca del Síndrome de Burnout se llevaron a cabo con profesores, agentes de tránsito y profesionales de la salud y no se encuentran registros sobre investigaciones del síndrome de burnout en empleados del sector turístico.

Sarmiento, Ramírez y Franco (2017) realizaron un estudio en Cartagena de Indias con el fin de estudiar la conexión entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en oficiales de tránsito. Los participantes en la investigación fueron oficiales de tránsito. Estos resultados indican tendencias hacia la evaluación negativa de la realización en el ámbito laboral y su vínculo con las personas a las que se presta servicio.

Carranza & Ortégón, (2022) Realizaron una investigación en la ciudad de Bogotá, donde diseñar estrategias dirigidas a elevar el nivel de calidad del entorno ocupacional en el personal de salud, específicamente con un enfoque en el ámbito de la enfermería, dentro de los centros de atención de Bogotá, afectados por el síndrome. La focalización principal fue el personal de enfermería, y el objetivo primordial fue examinar las distintas circunstancias que contribuyen a la problemática de salud conocida como síndrome de Burnout en este grupo. Se recopilaron datos e información de al menos 15 artículos que abordaban la problemática central de la investigación. Los resultados de estos artículos proporcionaron una base sólida para comprender y abordar el impacto del síndrome de Burnout en el personal de enfermería y para desarrollar estrategias de mejora en los entornos laborales de los centros de salud en Bogotá.

Espinosa, Herrera, Núñez & Ortiz. (2022) realizaron una investigación en la ciudad de Cali, el cual consistió en establecer la frecuencia del síndrome de agotamiento laboral en los profesionales de atención que desempeñan sus labores en el sector de salud, específicamente en el ámbito de servicios dentro de un centro hospitalario público de nivel primario. La población total de trabajadores asistenciales en el proceso intrahospitalario del Hospital Básico Primitivo Iglesias consta de 50 colaboradores. Los hallazgos de la investigación realizada a cabo en este centro de la ciudad de Cali indican que el 29% de los empleados presentan factores de cansancio emocional y despersonalización. Estos factores se relacionan con síntomas atribuidos a extensas jornadas laborales, condiciones contractuales, relaciones interpersonales y falta de oportunidades.

Durán et al., (2018) Realizaron un estudio en la ciudad de Barranquilla con el propósito de desarrollar tácticas de intervención para reducir los efectos del síndrome de

Burnout en el personal que trabaja en instalaciones de salud en Barranquilla. Los resultados del estudio evidenciaron que los profesionales de la salud se ven afectados por el Síndrome de Burnout, principalmente debido a la estricta regulación de sus jornadas laborales. Se identificó que gran parte del equipo muestra un grado alto de agotamiento emocional. Se observó que aquellos individuos con mayor riesgo de experimentar el Síndrome y, por ende, estar más insatisfechos en el ámbito laboral, son aquellos con edades mayores a los 30 años y que pertenecen al género femenino.

González Parada, (2018) en su tesis realizada en la ciudad de Cúcuta, donde analizaron los elementos que aumentan la probabilidad de el riesgo del síndrome de Burnout en el personal de enfermería. La muestra estuvo compuesto por 24 jefes enfermeras y 38 auxiliares, cuyas edades oscilaban entre los 25 y 45 años. Se lograron encontrar las zonas que necesitan enfoque por parte de la organización para prevenir la manifestación del síndrome de agotamiento laboral. Estas áreas incluyen la carga laboral excesiva, los efectos mentales, organizativos y familiares derivadas de la profesión de enfermería, la ausencia de unidad o unión y las interacciones conflictivas con otros miembros del personal, así como los sistemas de supervisión que la organización ha establecido.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1. Higiene industrial**

La higiene industrial se conceptualiza como el campo de estudio que se enfoca en descubrir y valorar los factores ambientales derivados de los entornos laborales, capaces de originar daños y enfermedades entre los trabajadores o la comunidad en general. Su enfoque se centra en detectar, analizar y valorar los sistemas de trabajo, así como en desarrollar estrategias de control y mejora del ambiente laboral con el fin de fomentar tanto la salud como la productividad. La labor de profesionales como ingenieros industriales, sanitarios, civiles, arquitectos y, de manera especializada, higienistas industriales e ingenieros, así como la contribución de técnicos en higiene industrial, son destacados en la realización de acciones específicas en este campo (Angarita, J., & Eduardo, D. 2022).

Por otro lado, Chamochumbi Barrueto (2014) concibe la higiene industrial como una estrategia preventiva que se enfoca en evitar factores del entorno que puedan poner en peligro la salud de los empleados o la comunidad. Esta perspectiva se apoya en la medicina del trabajo, cuya principal tarea consiste en vigilar la condición de salud de los empleados.

De acuerdo a González y Hoffmann (2018), la higiene industrial se define como un conjunto de reglas y procedimientos destinados a garantizar la seguridad física y mental de los trabajadores, resguardándolos de cualquier amenaza para su salud. asociados con las tareas del puesto y el entorno físico en el que se desempeñan. En este enfoque, la higiene en el trabajo está orientada a identificar y prevenir enfermedades ocupacionales a través del análisis y la gestión del individuo y su entorno laboral.

Según la perspectiva de Rojo et al. (2000), la higiene industrial es una metodología no médica que busca prevenir enfermedades profesionales mediante el control de los contaminantes presentes en el entorno laboral. Su objetivo es abordar las interacciones y efectos que los contaminantes en el lugar de trabajo tienen sobre los trabajadores.

## **5.2. Seguridad industrial**

La Seguridad Industrial representa una realidad de gran complejidad que abarca aspectos técnicos y diversos efectos humanos y sociales. A su vez, se erige como una disciplina de estudio necesaria para formar profesionales aptos, si bien su naturaleza no se ajusta a las estructuras académicas tradicionales, sino que se sitúa como una disciplina de enfoque profesional, aplicativo y con notables implicaciones legales (Muñoz et al., 2005).

En otra perspectiva, según Henao (2010), la seguridad industrial consiste en un conjunto de normas técnicas dirigidas a salvaguardar la vida, salud e integridad física de las personas, así como a mantener en óptimas condiciones de productividad los equipos e instalaciones. En concordancia, Mancera et al.,(2012) describen la seguridad industrial como la totalidad de acciones encaminadas a prevenir, identificar y controlar las causas subyacentes de los accidentes laborales. Este concepto subraya la importancia de estudiar este componente en las actividades organizacionales. En un enfoque más moderno, la seguridad industrial trasciende la mera seguridad física, abarcando el bienestar personal, un entorno laboral adecuado, un impacto significativo ya que proporciona ahorros económicos y mejora la imagen de modernidad. (Cavassa, 2012, citado en Ruiz Alfaro, 2019).

En otro sentido, Chamochumbi Barrueto (2014) concibe la seguridad industrial como la prevención de accidentes derivados de acciones o errores humanos, así como de condiciones inseguras presentes en el entorno laboral.

La seguridad industrial engloba distintos ámbitos, destacando la importancia fundamental de proteger tanto la integridad física como la mental de aquellos que laboran en un entorno de trabajo. A menudo, la culpa por los accidentes laborales recae en los trabajadores, aunque en gran medida la responsabilidad también recae en los administradores de la organización. A pesar de que muchas organizaciones cuentan con normativas estrictas, frecuentemente se minimiza la importancia de las normas de seguridad industrial (Mora, 2011, citado en Merchan, Ferrer, & Tumbaco, 2017).

La prevención y el aseguramiento de la salud en el ámbito laboral constituyen una necesidad para el progreso social, y desde hace siglos se ha buscado mejorar esta situación, abarcando el conocimiento y manejo adecuado del entorno, así como la higiene y seguridad industrial (Rodríguez Márquez, 2010, citado en Merchan, Ferrer, & Tumbaco, 2017).

### **5.3. Seguridad e higiene industrial**

La seguridad e higiene industrial comprende una serie de medidas técnicas, económicas y psicológicas con el propósito de evitar los incidentes industriales, gestionando los riesgos inherentes a las ocupaciones y conservando los espacios y los entornos naturales. Los pilares fundamentales de esta disciplina son los siguientes:

- Salvaguardar la salud física y el bienestar de los individuos
- Proteger las instalaciones industriales.

- Reconocer que las lesiones a las personas generan pérdidas.

Los propósitos primordiales de la seguridad y la salud ocupacional.

- Informar a los trabajadores sobre los principios básicos de prevención de accidentes.

- Brindar capacitación en seguridad, higiene y control ambiental a los trabajadores del sector industrial y comercial.

- Controlar los riesgos inherentes a las ocupaciones a través de un sólido programa para evitar accidentes, en el que tanto la dirección como los trabajadores participen activamente y asuman sus responsabilidades.

- Mantener en condiciones óptimas la infraestructura industrial.

Según Mayorga (citado en Merchan, Ferrer, & Tumbaco, 2017), la seguridad e higiene industrial no representa un gasto sino una inversión al contribuir a evitar accidentes y sus costos asociados. El cumplimiento de las regulaciones en esta área proporciona a las empresas la información necesaria para dar medidas preventivas y mantener un entorno laboral apropiado. En países desarrollados, se da prioridad al cumplimiento de estas normativas debido a una mayor conciencia sobre seguridad ocupacional. La seguridad industrial evalúa riesgos de accidentes en términos estadísticos, mientras que la higiene industrial analiza las condiciones laborales y su efecto en la salud de los trabajadores.

González y Hoffmann (2018) los propósitos de la seguridad y salud ocupacional industrial apuntan a la salud, bienestar y estabilidad laboral del trabajador, con el fin de reducir el ausentismo temporal y permanente, y de crear un ambiente de trabajo confortable. Esto, a su vez, promueve elevada productividad y beneficios mutuos en la relación laboral.

Estos objetivos, según González y Hoffmann (2018), se resumen en:

- Erradicar las raíces de enfermedades laborales.
- Minimizar los impactos negativos del trabajo.
- Evitar la exacerbación de afecciones y lesiones relacionadas con el empleo.
- Salvaguardar la salud de los empleados y mejorar la productividad mediante la gestión del ambiente de trabajo. control del entorno laboral.

La consecución de estos objetivos depende de la educación de todos los miembros de la empresa, con el propósito de concienciar sobre los riesgos existentes y proporcionarles las herramientas para prevenirlos.

#### **5.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST)**

En el ámbito de la seguridad y salud laboral, se aborda la gestión de peligros o elementos de riesgo que conllevan un impacto adverso, en su mayoría, en la salud de los individuos. En los sistemas dirigidos hacia la administración de la seguridad y el bienestar en el trabajo, se concentran en los componentes del entorno laboral que tienen el potencial de tener un efecto negativo en la salud o que puedan presentar riesgos para esta. Factores medioambientales, es decir, se refiere al estado general de bienestar y enfermedad, aunque no se equipara directamente con la identificación sistemática y priorizada de los riesgos para la salud y la calidad de vida, sí abarca estos aspectos en su conjunto. (Echeverry Rondón y Campo Mier 2016).

Según Echeverry Rondón y Campo Mier (2016), El enfoque de gestión descrito en la norma OHSAS 18001, que se conoce como "Administración de Riesgos en el Trabajo", tiene como objetivo ayudar a la organización a adquirir conocimiento y potenciar tanto las acciones como los logros en la prevención de peligros laborales. Asimismo, pretende

instaurar una estrategia de anticipación a los peligros en el ámbito laboral que se convierta en propósitos y logros de acción, y al mismo tiempo, crear la infraestructura requerida para llevar a cabo esa estrategia y alcanzar dichos propósitos dentro de la política institucional, se requieren dos compromisos esenciales: el compromiso de adherencia a las regulaciones y cualquier otro requisito que la entidad respalde, así como el compromiso de evolución constante, el cual se manifestará a través de objetivos y metas..

Los sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo (SG-SST) representan "un enfoque lógico y organizado para evaluar y elevar el desempeño en la evitación de incidentes y accidentes, así como las enfermedades laborales" (OIT, 2011)

Según Enciso et al, 2019, el Ministerio de Trabajo define el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo" (SG-SST) como la planificación coordinada entre el empleador y los empleados para implementar acciones relacionadas con la seguridad y la salud en el entorno laboral. Su propósito es mejorar continuamente las condiciones y el medio ambiente laboral, así como controlar eficazmente los peligros y riesgos en el lugar de trabajo (p. 1).

Según Enciso et al, 2019 la estructuración de los SG-SST, se fundamentan en el proceso lógico por etapas compuestas en cinco etapas:

1. Etapa de Planificación: Esta fase se concentra principalmente en la elaboración de las políticas pertinentes, la documentación necesaria y los requisitos legales y normativos que forman parte de la guía estratégica para la seguridad y salud laboral.
2. Liderazgo: se encuentra incorporado a la definición de funciones y la identificación de los peligros y riesgos que afectan a los trabajadores.
3. Ejecución: Fase que involucra la creación de herramientas de administración enfocadas en los peligros y riesgos laborales más destacados, con el propósito de establecer medidas

preventivas y acciones para... prevención, mitigación, evaluación y control.

4. Funcionamiento: constituye la fase en la cual se establecen los procedimientos operativos, la gestión de adquisiciones, relaciones con proveedores y contratistas, además de las herramientas de comunicación en el marco del SG-SST.

5. Auditoría y Evaluación: Se fundamenta en el proceso de revisión con el propósito de confirmar las enseñanzas obtenidas, medir los objetivos y los indicadores, y de igual manera, valorar el compromiso demostrado por la alta dirección.

6. Progresión constante: Esta fase implica la revisión de las acciones correctivas y preventivas en relación al cumplimiento en cada una de las etapas mencionadas anteriormente.

## **5.5. Psicología organizacional**

La Psicología Organizacional se dedica al análisis específico del rendimiento laboral de los empleados en una organización, así como a fomentar su integración efectiva en la entidad para la cual trabajan. En la actualidad, se reconoce que los seres humanos desempeñan un papel fundamental en el contexto competitivo y productivo, por lo que comprender su comportamiento en sus roles laborales es esencial. En este sentido, la Psicología Organizacional desempeña un papel central en la gestión interdisciplinaria de una organización, contribuyendo a una comunicación, motivación y liderazgo eficaces, que se traduzcan en resultados óptimos a corto, mediano y largo plazo, y en un ambiente laboral favorable (Valero, 2019).

Los administradores formados en Psicología Organizacional adquieren las habilidades necesarias para aplicar técnicas y metodologías que mejoren el bienestar y, por

consiguiente, el rendimiento de los trabajadores en una organización. También están preparados para abordar conflictos laborales, que son una parte inherente del funcionamiento organizativo. Esta formación les brinda una actitud proactiva y crítica ante los paradigmas sociales en una entidad. La asignatura es valiosa para la formación de profesionales administrativos, permitiéndoles emplear el conocimiento sobre el comportamiento humano en la gestión eficiente de la organización (Sanchez Choque, 2021).

El propósito central de la Psicología Organizacional es abarcar de manera integral todas las áreas de la empresa, con el objetivo de promover y mantener la salud física y mental de los colaboradores. Este enfoque transversal y multidisciplinario busca crear entornos de trabajo seguro y saludable que aseguren el bienestar completo de los trabajadores. Se considera que un entorno de trabajo saludable facilita el cumplimiento de las responsabilidades laborales al responder a las demandas con autonomía y respaldo social dentro de la organización (Hermosa & Perilla, 2015; Babativa, 2017).

La Psicología Organizacional se concentra en analizar e intervenir en los procesos individuales y sociales que influyen en el desempeño, el bienestar y la productividad de los individuos en el contexto organizativo, independientemente de la naturaleza de la organización, ya sea una pequeña entidad sin fines de lucro o una gran corporación multinacional (Geller et al., 2015).

El surgimiento de la Psicología Organizacional fue motivado por la necesidad de abordar un problema práctico, y su crecimiento posterior fue impulsado por crisis,

demandas y exigencias en el ámbito laboral. A lo largo de las últimas décadas, esta disciplina se ha desarrollado considerablemente, adoptando un enfoque interdisciplinario debido a las complejidades de la gestión de recursos humanos. Inicialmente, los psicólogos industriales se acercaban a las organizaciones con un enfoque en el proceso de elección y empleo de personal. Luego, los ingenieros se involucraron para optimizar la selección, colaborando en la definición de puestos de trabajo y en la adecuación de las capacidades individuales con las tareas específicas (Borja Díaz & Pérez, 2005).

## **5.6. Salud mental**

Según Rondón (2006), la salud mental, tal como la define la OMS, implica un nivel de satisfacción y comodidad que permite a las personas alcanzar su rendimiento, enfrentar los desafíos comunes de la vida, mantener una productividad efectiva y contribuir a su comunidad. Esta concepción indica que la falta de salud mental obstaculiza el desarrollo personal, impide superar las dificultades cotidianas y limita la productividad y el compromiso cívico con la sociedad.

Las enfermedades mentales y el bienestar psicológico están influenciados por una interacción compleja de factores sociales, psicológicos y biológicos, así como ocurre con la salud en general. Por ejemplo, la pobreza y sus manifestaciones, como el hacinamiento, la educación limitada, el estrés laboral, los bajos ingresos y la desesperanza, están relacionados con un mayor riesgo de problemas mentales. También influyen la conducta individual, como el abuso de sustancias y diversas formas de violencia, junto con enfermedades físicas agudas y crónicas. Estos elementos pueden contribuir a los problemas mentales (Petra, 2008).

La Organización Mundial de la Salud caracteriza la salud como un estado de pleno bienestar en lo físico, lo mental y lo social, que no se reduce únicamente a la ausencia de enfermedades. Bajo esta perspectiva, el bienestar psicológico es esencial y ayuda a las personas enfrentar la frustración, ser productivas y contribuir a sus comunidades (Etienne, 2018).

La salud mental desempeña un papel crucial en el bienestar individual, comunitario y nacional. Implica la capacidad de aprender habilidades, manejar la frustración, rendir en el trabajo y hacer contribuciones significativas a la comunidad. Sin embargo, en muchos lugares del mundo, la salud mental y los problemas mentales no reciben la misma atención que la salud física, lo que ha llevado a su negligencia y desinterés (Torres de Galvis, 2018).

En referencia a las características de las personas mentalmente saludables, Pacheco (2005) citado en Mebarak et al. (2009) indican que estos individuos se encuentran contentos con su propia persona y no se sienten dominados por sus sentimientos. Son capaces de aceptar decepciones sin reacciones dramáticas, mantienen una actitud tolerante y relajada hacia sí mismas y hacia los demás, y son capaces de reírse de sí mismas. También se sienten bien en relaciones interpersonales, practican el amor y son empáticos, estableciendo relaciones satisfactorias y duraderas. Asimismo, son capaces de enfrentar las demandas de la vida, aceptan responsabilidades y ajustan su entorno cuando es necesario. Planifican su presente en función del futuro y encaran los desafíos con valentía a pesar de los posibles temores (Mebarak et al., 2009).

## 5.7. Síndrome de Burnout

La definición clásica del Burnout fue propuesta por Maslach (1993), quien lo caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Este síndrome puede manifestarse en individuos que en principio son considerados normales. En otras palabras, cuando se dice que alguien está "quemado", esto refleja que una situación, ya sea laboral, familiar o social, ha superado sus capacidades de reacción de manera adaptativa (Lovo, 2020).

El síndrome de estrés laboral, también conocido como "Burnout", se origina en una sobrecarga de demandas sobre los recursos físicos y emocionales de las personas. Cuando la capacidad de reacción está agotada, este síndrome tiene un impacto considerable en la vida familiar y social, pudiendo llegar a situaciones de riesgo (Méndez Venegas, 2019).

Desde una perspectiva psicosocial, el Burnout ha sido considerado como un síndrome caracterizado por una baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. La baja realización personal se refiere a una autopercepción negativa, afectando la capacidad de desempeñar el trabajo y relacionarse con otros. El agotamiento emocional hace referencia a la sensación de no poder aportar emocionalmente más, mientras que la despersonalización conlleva la aparición de actitudes cínicas y negativas hacia quienes se atiende. Este conjunto de factores resulta en un bajo rendimiento laboral y una actitud distante (Monte, 2005).

De acuerdo con Redó (2009), los síntomas del Burnout se agrupan en cuatro áreas:

- Manifestaciones psicossomáticos: Incluyen molestias como dolores de cabeza, afecciones musculares, trastornos gastrointestinales e incapacidad para conciliar el sueño..
- Síntomas comportamentales: Están relacionados con conductas anómalas, como el absentismo laboral y dificultades en las relaciones con los demás.
- Síntomas emocionales: Es decir, distanciamiento afectivo, irritabilidad, ansiedad y una disminución en la concentración y el rendimiento laboral.
- Manifestaciones de protección: Estos síntomas son utilizados para lidiar con emociones incómodas. Pueden incluir la negación de tales sentimientos y el desplazamiento de los mismos hacia otras áreas de la vida o actitudes cínicas hacia quienes se atiende.

#### **5.8. Manifestaciones y efectos del agotamiento laboral**

Según las observaciones de Álvarez, en un contexto psicosocial, el síndrome de Burnout conlleva consecuencias negativas en las relaciones interpersonales, como deterioro en las conexiones, aparición de depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultades para concentrarse. Además, es común que las personas afectadas se distancien de otros individuos, y los problemas de comportamiento pueden transformarse en acciones de alto riesgo, como la ludopatía, conductas dañinas para la salud e incluso tendencias suicidas..

En las empresas, el síndrome de Burnout puede tener un impacto adverso en la calidad y eficiencia laboral, provocando una actitud desfavorable hacia los clientes., deterioro en la interacción con colegas, el ausentismo, disminución del sentido de logro, menor capacidad para manejar la presión y una serie de conflictos, entre otros aspectos.

Estos síntomas que se manifiestan a lo largo de la evolución del Síndrome de Burnout pueden ser categorizados en cuatro grados de "quemadura" según su impacto y complicaciones:

- Leve: Se presentan síntomas físicos vagos como dolores de cabeza y musculares, además de cambios en el comportamiento y la eficiencia laboral.

- Moderado: Se pueden experimentar alteraciones en el sueño, problemas de concentración, dificultades en las relaciones personales, variaciones en el peso, disminución del deseo sexual y actitudes pesimistas.

- Grave: El rendimiento disminuye significativamente, baja autoestima, el abuso de alcohol y psicofármacos es común.

- Extremo: Se presentan cuadros de aislamiento, tristeza y sentimientos de fracaso. Existe una falta de sentido en el trabajo y la profesión, y el riesgo de suicidio es real.

De acuerdo con Cherniss (1982) citado en Juárez García (2014), el Burnout se desarrolla durante un proceso de adaptación psicológica entre una persona que está experimentando estrés y un empleo que resulta ser estresante, en el cual la falta de compromiso desempeña un papel central. Este proceso se divide en cuatro fases: Tensión, fatiga y respuestas defensivas. Durante la etapa de tensión, se produce un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para el individuo, la etapa de desgaste muestra la reacción emocional inmediata del individuo frente a esta falta de equilibrio, expresándose a través de emociones como la inquietud, el estrés, la ansiedad, el cansancio y el agotamiento.

- En la etapa de manejo, se observan modificaciones en la conducta y actitud del empleado, que se manifiestan en un trato distante, indiferente y sarcástico hacia los clientes.

## **5.9. Variables que ejercen impacto en la aparición del agotamiento laboral**

Según el análisis realizado por Guitart, A. A. en 2007, factores que afectan la manifestación del síndrome de agotamiento laboral. Estas influencias incluyen:

Es responsabilidad de la empresa organizar y supervisar el trabajo, proporcionar formación al empleado, definir claramente la estructura jerárquica y establecer detalles como horarios y periodos de vacaciones.

La investigación sugiere que el trabajo en turnos y en horarios nocturnos puede contribuir a la manifestación del síndrome de agotamiento. Esto se debe a las alteraciones biológicas y emocionales causadas por los cambios en los ritmos cardiacos, el ciclo de sueño-vigilia, la temperatura corporal y los niveles de adrenalina.

Seguridad y estabilidad en el puesto: Épocas de crisis de empleo, particularmente afectan a grupos de alto riesgo de desempleo, como los jóvenes, las mujeres y personas mayores de 45 años.

Antigüedad profesional: Aunque no hay un consenso claro, algunos estudios señalan que existe una relación positiva entre la antigüedad profesional y la manifestación del síndrome de agotamiento en ciertos períodos, como los primeros dos años de carrera y después de los 10 años de experiencia.

Cambios en el entorno laboral: Tanto los cambios excesivos como la falta de progreso, junto con transformaciones imprevistas no deseadas, pueden generar sensaciones de agotamiento y tensión.

Incorporación de nuevas puede alterar tareas y puestos de trabajo, impactando sistemas de trabajo, supervisión y estructuras organizativas.

Factores como la centralización en la toma de decisiones, el nivel jerárquico del trabajador y la formalización de operaciones y procedimientos están asociados a una mayor probabilidad de síndrome de Burnout.

### **5.10. Riesgo psicosocial**

Factores o peligros psicosociales, se derivan de distintos elementos del entorno y la estructura laboral. Cuando surgen, tienen un impacto en el bienestar de las personas mediante procesos tanto mentales como físicos. La existencia de estos riesgos en el trabajo puede afectar tanto la salud de los trabajadores como su desempeño en el empleo.. El estrés (un riesgo contemporáneo dentro de un entorno laboral convencional) y la violencia en el ámbito de trabajo son los más frecuentes. (Raffo et al 2013).

Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, en la que reglamentan y se describen los compromisos o deberes para la evaluación, prevención, intervención y seguimiento constante de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral; y la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio de Trabajo cuyo fin es concebir los referentes técnicos mínimos necesarios en la identificación, seguimiento e intervención de factores de riesgo psicosocial. (Higinio García & Molina Fonseca 2022).

En relación con los contextos laborales, esta ley indica en el capítulo 9 ° la obligatoriedad que tienen todas las organizaciones de diseñar acciones concretas para la promoción y prevención de los problemas mentales. En respuesta a lo anterior, el Ministerio del Trabajo, en coautoría con la Universidad Javeriana (2015a), y ratificado con la Resolución 2764 de 2022 diseñan el protocolo de acciones para intercesión con respecto

a los elementos psicosociales y sus consecuencias en el contexto laboral. (Castellanos 2023).

Resolución 2764 de 2022: Mediante la cual se implementa el conjunto de herramientas para valorar los factores de riesgo psicosocial, la guía técnica integral para fomentar, prevenir y abordar los elementos psicosociales y sus impactos en los trabajadores, junto con sus procedimientos detallados, y se establecen directrices adicionales.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

Evaluar el síndrome de burnout en los empleados de 15 restaurantes del municipio de San Antero, Córdoba, Colombia, para generar iniciativas en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Aplicar instrumento de medición del síndrome de Burnout en los empleados de 15 restaurantes para determinar los factores que influyen en la patología en esa población.
- Determinar los indicadores del síndrome de Burnout en los trabajadores de 15 restaurantes, teniendo en cuenta las diferencias de género, con el fin de identificar posibles variaciones asociados al sexo en la manifestación de dicho síndrome.

- Elaborar propuestas de mejora en la gestión de la salud laboral y el bienestar emocional en los trabajadores de los 15 restaurantes del municipio de San Antero, Córdoba, Colombia, a partir de los resultados obtenidos en la evaluación del Síndrome de Burnout.

## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1. Ubicación del Contexto**

San Antero se encuentra en la región costera del norte de Colombia y es un municipio localizado en el departamento de Córdoba, a una distancia aproximada de 75 km de su capital, Montería. Se sitúa en la ruta que conduce a otros municipios, como Coveñas y Tolú. Se encuentra a una altitud que varía entre los 5 y los 47 metros sobre el nivel del mar, y su terreno se caracteriza por ser quebrado y ondulado. El clima promedio en San Antero es de alrededor de 33 °C. La economía de San Antero es mixta, con la agricultura, la ganadería, la pesca y el turismo como principales fuentes de ingresos. La región cuenta con una gran diversidad de recursos naturales y una ubicación privilegiada en la desembocadura del río Sinú, lo que la convierte en una zona de gran importancia ecológica. La población de San Antero cuenta con aproximadamente 36,284 habitantes: 18,357 mujeres (50.6%) y 17,927 hombres (49.4%). Los habitantes de San Antero representan el 1.9% de la población total de Córdoba en (Tel Encuestas, 2023).



**Figura 1.** Localización zona de estudio  
*Fuente:* <https://images.app.goo.gl/ozeBDHzawSznvvyR6>

## 7.2. Enfoque y tipo de investigación

La investigación es cuantitativa, ya que se recolectan y se analizan datos numéricos, el tipo será descriptivo y de corte transversal. Comprendiendo que la investigación de naturaleza descriptiva se enfoca en definir las cualidades, los atributos y los aspectos destacados de individuos, colectivos, comunidades u otros fenómenos sujetos a análisis (Danhke, 1989, citado en Hernández et al., 2003, p.117), puesto que el propósito fundamental de este estudio es valorar las repercusiones del síndrome de Burnout. en los empleados de 15 restaurantes en el municipio de San Antero Córdoba, Colombia y de esta forma lograr identificar, analizar y describir los datos obtenidos.

**Población:** La población está constituida por 45 los empleados de 15 restaurantes del municipio de San Antero, Córdoba, Colombia, mujeres y hombres entre las edades de 20 y 65 años. El muestreo fue realizado por conveniencia, ya que dependió en gran medida de la disposición de los trabajadores.

## Muestra

El tamaño de la muestra fue calculado por medio de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra buscada

N = Tamaño de la población

Z = Parámetros estadísticos que dependen el nivel de confianza (NZ)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tomando como base los siguientes datos podemos encontrar que N= 45, Z= 95% que sería 1,96, e = 5%, p= 50% y q= 50%.

Remplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(45) * (1,96)^2 * 50\% * (1 - 50\%)}{(5\%)^2 * (45 - 1) + (45)^2 * 50\% * (1 - 50\%)}$$

$$n = \frac{43,218}{1,0704}$$

$$n = 40,375$$

Obtuvimos una muestra de 40,375 pero se aproxima al numero entero siguiente que como resultado nos arroja una muestra de 41 participantes.

***Criterios de inclusión:***

- Trabajadores de restaurantes del municipio de San Antero, Córdoba.
- Disponibilidad al momento de aplicar el instrumento.
- Firma del consentimiento informado.

***Criterios de exclusión:***

- Tener algún tipo de alteración en la conciencia.
- Ausencia de firma en el consentimiento.

### **7.3. Instrumento**

Se optó por emplear el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de 1986, que ostenta un reconocimiento global como la herramienta primordial para medir el agotamiento profesional. Dicho cuestionario exhibe una coherencia interna significativa y una confiabilidad aproximada del 90%. Consta de 22 afirmaciones que son utilizadas para explorar los sentimientos y actitudes del individuo hacia su trabajo y los clientes. La aplicación del cuestionario Maslach demanda alrededor de 10 a 15 minutos y aborda los tres pilares fundamentales del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Las puntuaciones obtenidas se interpretan de la siguiente manera: se consideran puntuaciones bajas aquellas que se sitúan por debajo de 34. En el caso de que las

puntuaciones sean elevadas en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera subescala, esto sugiere la presencia del trastorno.

1. Subescala de Agotamiento Emocional: Esta subescala, conformada por 9 preguntas, valora el nivel de agotamiento emocional que el individuo experimenta a causa de las demandas laborales. La puntuación máxima que se puede alcanzar es 54.

2. Subescala de Despersonalización: Compuesta por 5 ítems, esta subescala investiga el grado en que el individuo reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia su trabajo y los pacientes. La puntuación máxima posible es 30.

3. Subescala de Realización Personal: Constituida por 8 ítems, se enfoca en evaluar los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el entorno laboral. La puntuación máxima alcanzable es 48. (Valencia, Ceballos & Torres, 2020)

#### **7.4. Fases de la investigación**

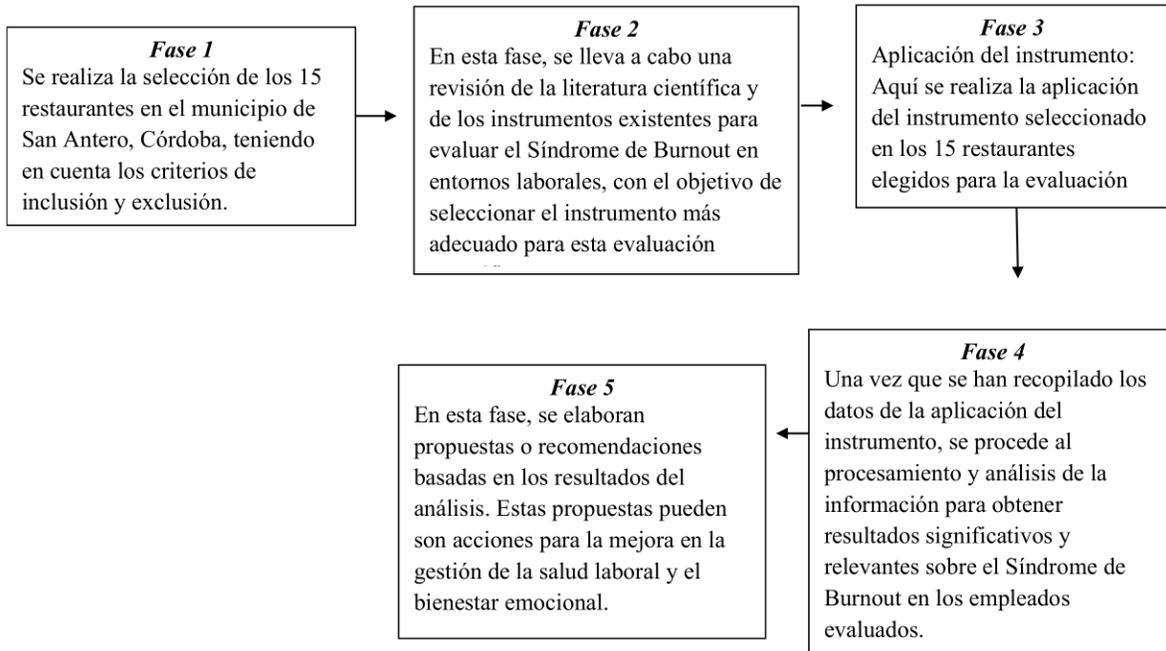


Figura 2. Fases de la metodología  
Fuente: elaboración propia

## 8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 8.1. Selección de restaurantes

Se realizó la selección de los restaurantes participantes con un enfoque cuidadoso basado en criterios de inclusión y exclusión. El propósito fue asegurar que la muestra fuera representativa y confiable para evaluar el Síndrome de Burnout en el municipio de San Antero, Córdoba, Colombia. Para conformar la muestra de 15 restaurantes, se consideraron varios aspectos clave. En primer lugar, se verificó la disponibilidad y voluntad de los trabajadores para participar en la evaluación del Síndrome de Burnout. Los restaurantes seleccionados que cumplieron con los criterios de inclusión fueron los siguientes: Ranchon Marino, Maria Mulata, Niña Eli, Agu, Gabi, Diojarra, Josefa, Pesecar, Danubio, Timonel, Mangle colorado, Bucanero, Puerto mar, Altamar y Punto verde. Una vez establecida la muestra, el Inventario Burnout de Maslach se aplicó a los empleados de estos restaurantes el 16 de junio de 2023.

## 8.2. Resultados de la aplicación del el Inventario Burnout de Maslach

Tabla 1. *Características sociodemográficas de la muestra (n=41)*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	26	63.41%
	Masculino	15	36.59%
Edad	17	1	2.56%
	18	1	2.56%
	19	1	2.56%
	20	1	2.56%
	21	1	2.56%
	22	3	7.56%
	23	2	5.13%
	24	4	10.26%
	25	2	5.13%
	26	3	7.69%
	27	1	2.56%
28	2	5.13%	

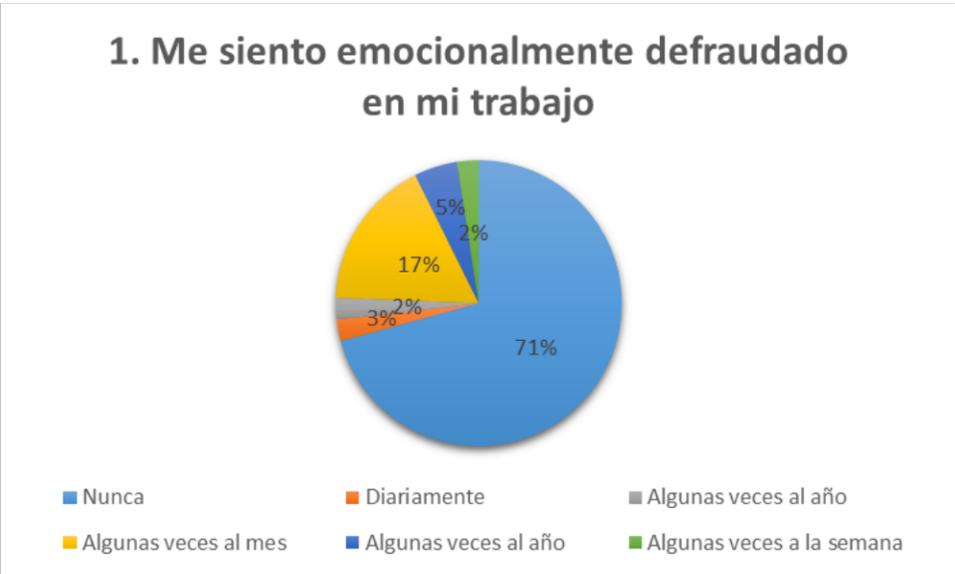
31	1	2.56%
32	1	2.56%
33	1	2.56%
35	1	2.56%
36	1	2.56%
37	2	5.13%
38	1	2.56%
39	2	5.13%
43	3	7.69%
49	3	7.69%
50	1	2.56%
52	1	2.56%
57	1	2.56%

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 1, se presenta una descripción detallada de la muestra de empleados de restaurantes en San Antero, Córdoba, Colombia, con respecto a dos variables: Sexo y Edad.

En relación al género, se puede apreciar que la mayoría de los empleados son mujeres, representando aproximadamente el 63.41% del total de la muestra, es decir, un total de 26 empleadas. Por otro lado, los empleados de género masculino constituyen aproximadamente el 36.59% de la muestra, siendo un total de 15 empleados. En las edades de los empleados, el cuadro muestra la distribución de cada edad encontrada en la muestra, junto con la frecuencia y el porcentaje correspondiente. Las edades más frecuentes son 24 y 43, ambas con una frecuencia de 4 empleados, lo que representa un 10.26% y 7.69% de la muestra, respectivamente. En contraste, las edades menos frecuentes son 17, 18, 19, 20, 21, 27, 31, 32, 33, 35, 36, 38, 50, 52 y 57, cada una con una frecuencia de 1 empleado y un porcentaje del 2.56%.

**Figura 3. *Se siente emocionalmente agotado por su trabajo.***



De acuerdo con los hallazgos, el 71% de la muestra se encuentra en un estado de calma emocional en relación a sus responsabilidades laborales, ya que no se sienten emocionalmente defraudado en sus trabajos. El 17% informa que algunas veces al mes sienten exhaustos, mientras que el 12% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

**Figura 4. Cuando termina la jornada laboral, se siente vacío/a.**

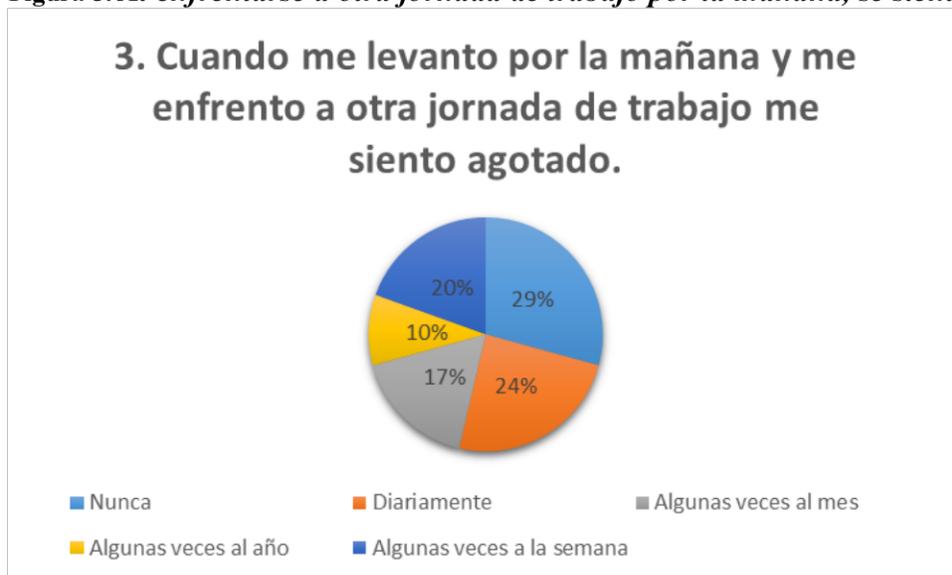
## 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado



*Fuente: Elaboración propia.*

Los resultados revelaron distintos niveles de agotamiento al terminar una jornada de trabajo entre los participantes. El 29% de los encuestados indicó que experimenta agotamiento algunas veces al mes al concluir su jornada laboral. Por otro lado, el 27% manifestó sentirse agotado algunas veces a la semana. Un grupo considerable, el 24%, afirmó que experimenta agotamiento todos los días después de terminar su jornada de trabajo. Por último, el 20% de los participantes indicó que se sienten exhaustos algunas veces al mes.

**Figura 5. Al enfrentarse a otra jornada de trabajo por la mañana, se siente fatigado/a.**



*Fuente: Elaboración propia.*

El estudio reveló una diversidad de respuestas en relación al agotamiento al enfrentar una nueva jornada laboral. Un porcentaje significativo, el 29%, indicó que no experimenta síntomas de agotamiento al despertar por la mañana y prepararse para afrontar sus responsabilidades laborales. Por otro lado, un 24% de los participantes manifestó sentirse agotado diariamente al enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, el 20% de los encuestados reportó que nunca experimentan agotamiento al comenzar su jornada laboral, mientras que el 27% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

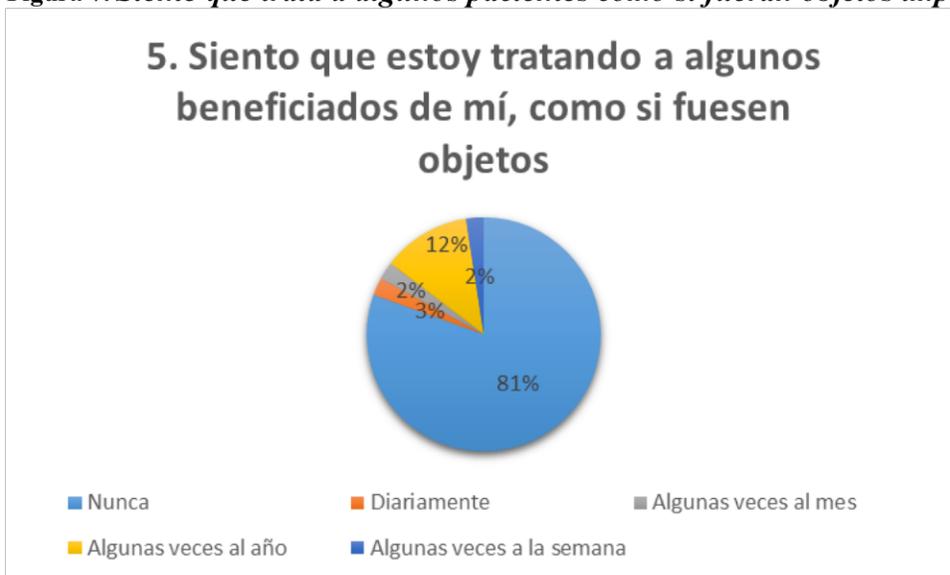
Figura 6. *Siente que puede entender fácilmente a los pacientes.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Los datos revelaron distintos niveles de comprensión hacia los clientes por parte de los encuestados. Un notable porcentaje, el 54%, afirmó comprender a los clientes de manera consistente todos los días, por otro lado, el 17% de los encuestados indicó que comprenden a los clientes algunas veces al mes, El 10% de los participantes manifestó entender a los clientes algunas veces a la semana, otro 10% de los encuestados afirmó nunca entender a los clientes, el 9% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

**Figura 7. Siente que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.**

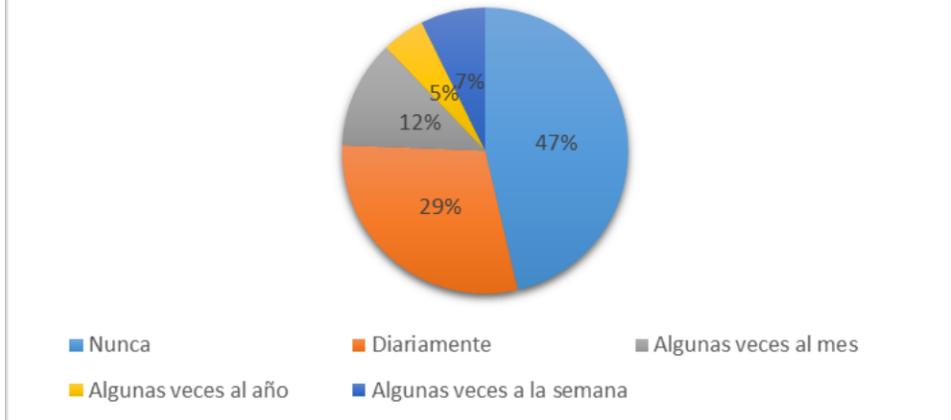


*Fuente: Elaboración propia.*

El 81% de los participantes, afirmó que nunca tratan a los clientes de manera impersonal, un 12% de los encuestados admitió que en ocasiones tratan a los clientes de manera impersonal y el 7% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

**Figura 8. Trabajar todo el día con la gente le cansa.**

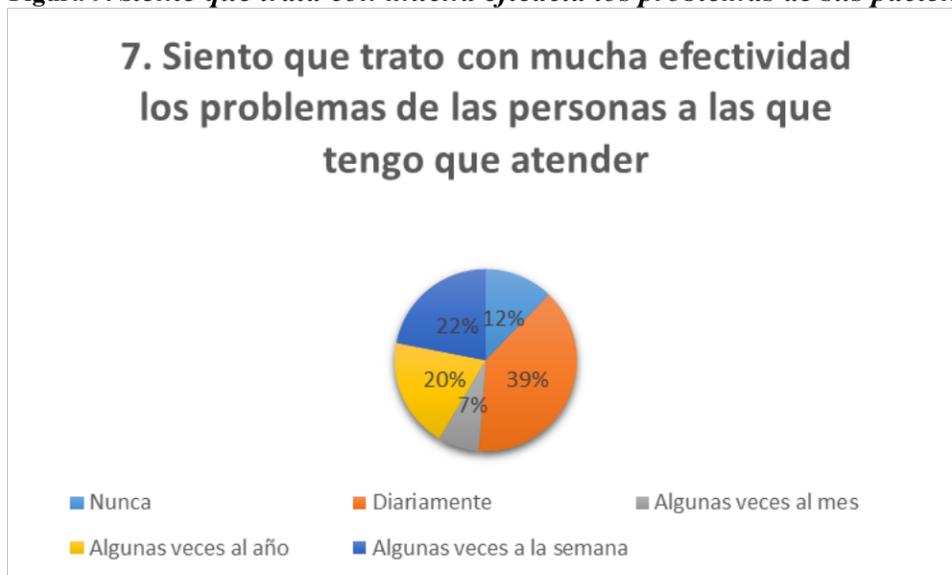
## 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa



*Fuente: Elaboración propia.*

Diferentes percepciones en cuanto al cansancio al interactuar con otras personas en el entorno laboral. Un notable porcentaje, el 47% de los trabajadores, afirmó que nunca se sienten cansados al trabajar todos los días con la gente, por otro lado, el 29% de los participantes manifestó sentirse cansados diariamente al trabajar con la gente, además, un 12% de los trabajadores indicó que algunas veces al mes se sienten cansados al trabajar con la gente y el 12% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

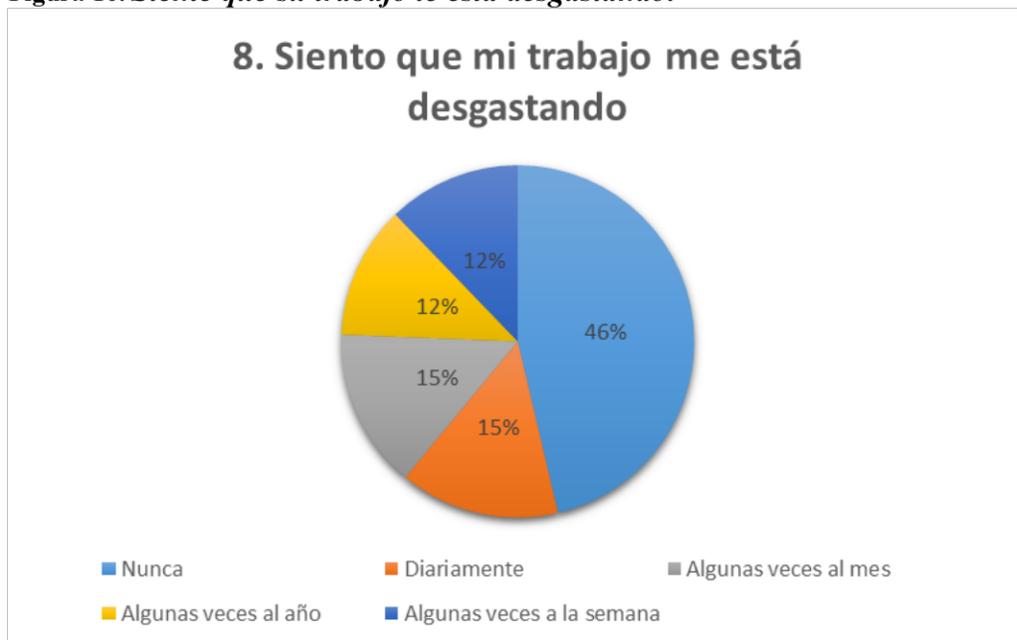
**Figura 9. Siente que trata con mucha eficacia los problemas de sus pacientes.**



*Fuente: Elaboración propia.*

Los resultados del estudio mostraron distintas respuestas en cuanto a la efectividad para resolver los problemas de las personas que atienden. Un significativo porcentaje, el 39% de los trabajadores, afirmó que solucionan de manera efectiva los problemas de los clientes que atienden, el 22% de los participantes indicó que nunca logran resolver de forma efectiva los problemas de los clientes, Por otro lado, un 20% de los trabajadores respondieron que algunas veces al año logran resolver de forma efectiva los problemas de los clientes y el 19% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

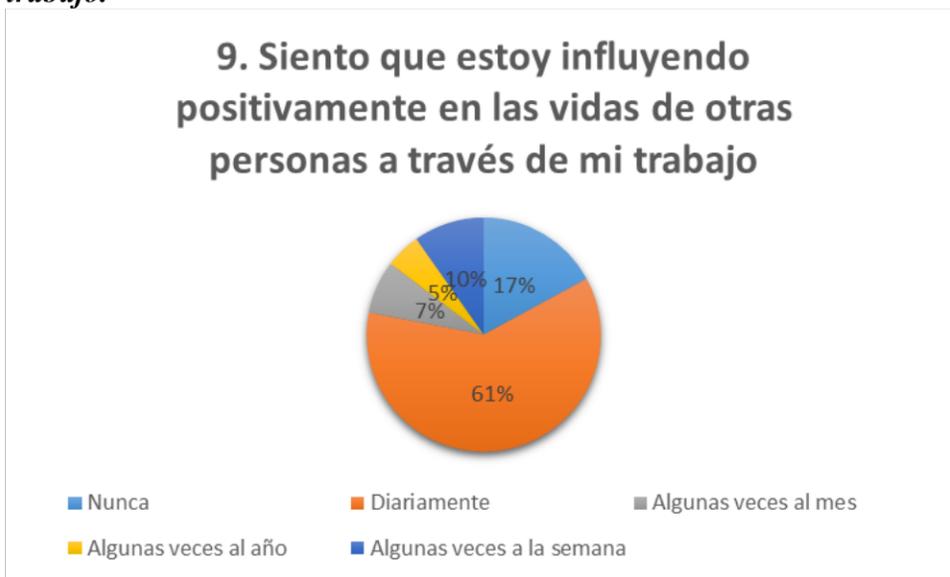
**Figura 10. *Siente que su trabajo le está desgastando.***



*Fuente: Elaboración propia.*

El estudio reveló una variedad de respuestas en relación al desgaste laboral entre los trabajadores encuestados. Un notable porcentaje, el 46%, afirmó que no experimenta sensaciones de desgaste en su trabajo, por otro lado, un 15% de los participantes manifestó sentirse desgastado diariamente en su trabajo, además, otro 15% de los trabajadores afirmó sentirse desgastado algunas veces al mes, un 12% de los participantes manifestó sentirse desgastado algunas veces al año, mientras que otro 12% indicó sentirse desgastado algunas veces a la semana en su trabajo.

Figura 11. *Siente que influye positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Un significativo 61% afirma que influyen de manera positiva en las demás personas mediante sus labores, por otro lado, un 17% de los participantes respondió que nunca influyen positivamente en los demás a través de su trabajo, además, un 10% de los encuestados manifestó que algunas veces a la semana logran influir positivamente en los demás por medio de su trabajo y un 12% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

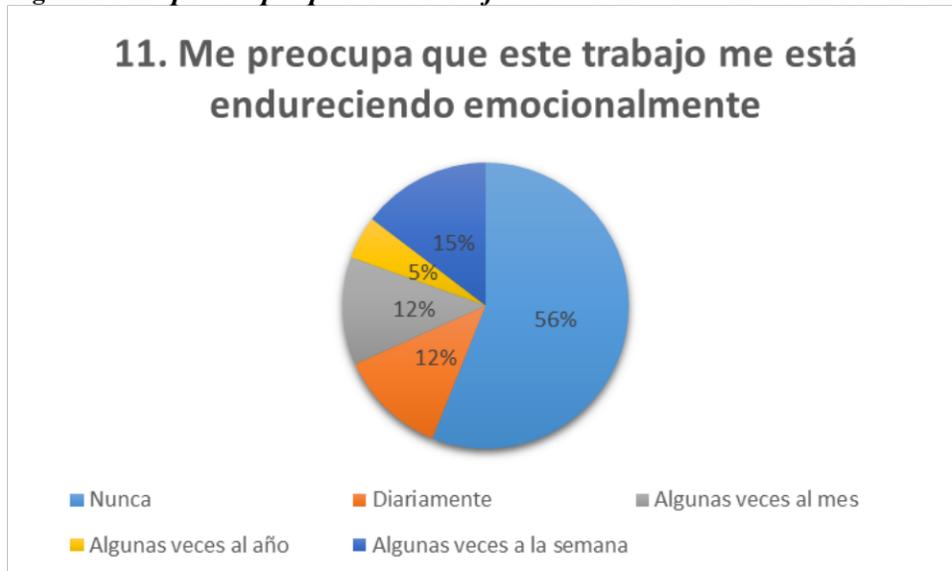
Figura 12. *Siente que se ha vuelto más duro/a con la gente.*



Fuente: *Elaboración propia.*

Un considerable 47% de los participantes respondió que no sienten que se hayan vuelto más duros con la gente, un 17% de los encuestados indicó que sí se han vuelto más duros con la gente, además, otro 17% manifestó que algunas veces al mes siente que es duro con la gente y el 19% restante selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

Figura 13. *Le preocupa que este trabajo le esté endureciendo emocionalmente.*



Fuente: *Elaboración propia.*

Los resultados revelan que el 56% de los participantes han notado cambios en sus emociones, un 15% de los encuestados responde que algunas veces a la semana notan cambios en sus emociones, además, un 12% de los participantes ha notado cambios en sus emociones, aunque de forma menos frecuente, algunas veces al mes, otro 12% manifiesta sentir cambios en sus emociones y un 5% de los participantes manifiesta que algunas veces al año notan cambios en sus emociones.

Figura 14. *Se siente con mucha energía en su trabajo.*



Fuente: *Elaboración propia.*

Los resultados revelan distintas percepciones en relación a cómo los trabajadores experimentan niveles de energía al llevar a cabo sus actividades laborales. Un significativo 63% de los encuestados manifiesta sentirse con energía al realizar sus tareas laborales, por otro lado, un 15% de los participantes responde que algunas veces a la semana se sienten con energía, además, un 12% de los trabajadores manifiesta no sentirse con suficiente

energía para llevar a cabo sus actividades laborales y el 10% restante selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

**Figura 15. Se siente frustrado/a en su trabajo.**



*Fuente: Elaboración propia.*

Se encontraron distintas percepciones en relación a cómo los trabajadores experimentan la frustración en su entorno laboral. Un notable 66% de los participantes manifiesta no sentirse frustrado con su trabajo, por otro lado, un 12% de los encuestados manifiesta sentirse frustrado en su trabajo, además, un 10% de los trabajadores manifiesta sentirse frustrado algunas veces al año y el 12% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

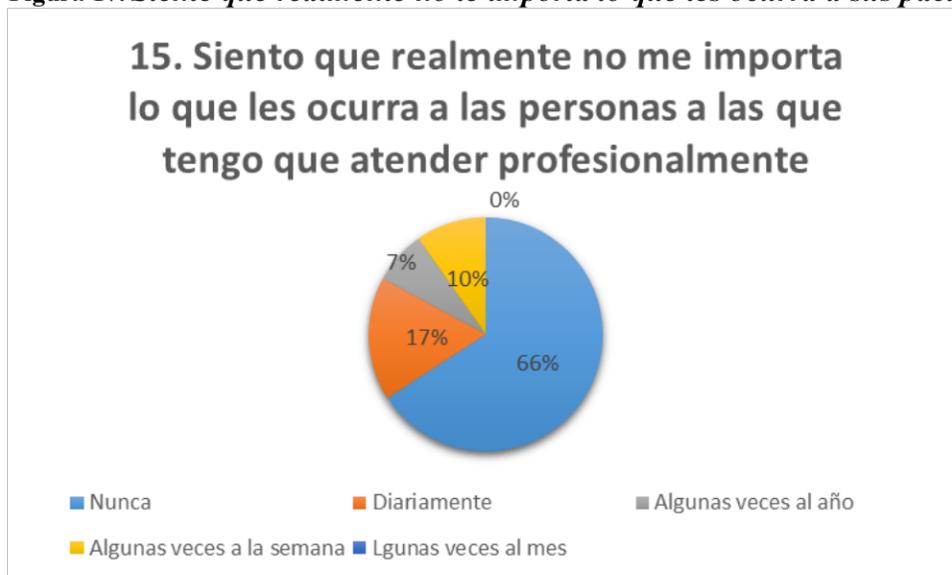
Figura 16. *Siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo.*



*Fuente: Elaboración propia*

Existen una variedad de percepciones en relación al tiempo que los trabajadores pasan en su trabajo. Un considerable 39% de los encuestados manifiesta que no pasan demasiado tiempo en su trabajo, por otro lado, un 31% de los participantes manifiesta que sí pasan mucho tiempo en su trabajo, además, un 10% de los trabajadores manifiesta que algunas veces al mes pasan demasiado tiempo en su trabajo, un 10% manifiesta que algunas veces al año pasan demasiado tiempo en su trabajo y finalmente, otro 10% de los participantes responde que algunas veces a la semana pasan demasiado tiempo en su trabajo.

**Figura 17. *Siente que realmente no le importa lo que les ocurra a sus pacientes.***



*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados revelan distintas actitudes y preocupaciones de los trabajadores en relación a sus clientes. Un notable 66% de los participantes manifiesta sentirse preocupado por lo que pueda suceder con sus clientes, Por otro lado, un 17% de los encuestados manifiesta que no les importa lo que pueda suceder con sus clientes, además, un 10% de los trabajadores manifiesta que les importa algunas veces a la semana lo que pueda suceder con sus clientes y el 7% selecciona las alternativas restantes en su respuesta.

**Figura 18. Trabajar en contacto directo con la gente le cansa.**

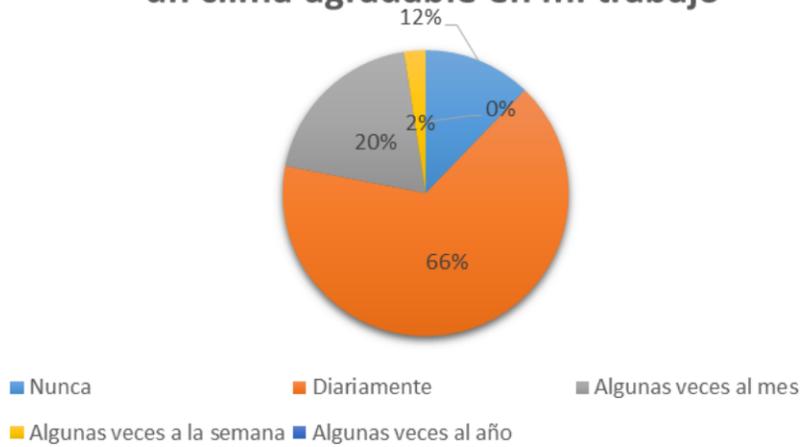


*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que el 51% de los trabajadores no experimenta cansancio al tener contacto directo con la gente, Por otro lado, el 27% de la población manifestó sentirse cansado, además, el 10% de los participantes mencionó sentirse cansado algunas veces al mes, mientras que el 7% expresó sentirse cansado algunas veces a la semana y por último, el 5% de los trabajadores manifestó sentirse cansado algunas veces al año.

**Figura 19. Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes.**

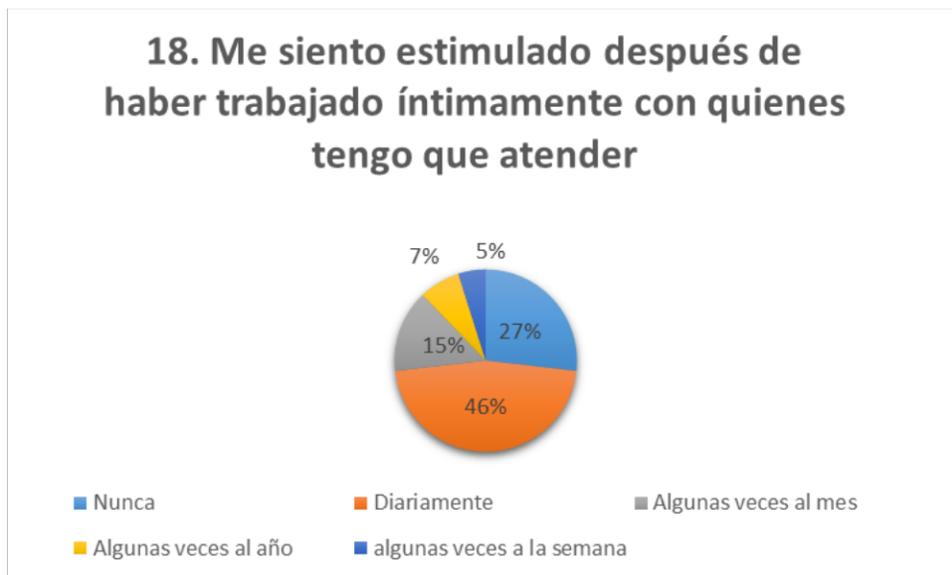
### 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo



*Fuente: Elaboración propia*

La mayoría de los trabajadores 66% son capaces de mantener un ambiente laboral agradable en su lugar de trabajo, un 20% de los trabajadores logra mantener un clima agradable en su trabajo algunas veces al mes, por otro lado, un 12% de los trabajadores no logra mantener un clima agradable en sus trabajos, un pequeño porcentaje, el 2%, manifiesta que algunas veces a la semana logra mantener un clima agradable en su trabajo.

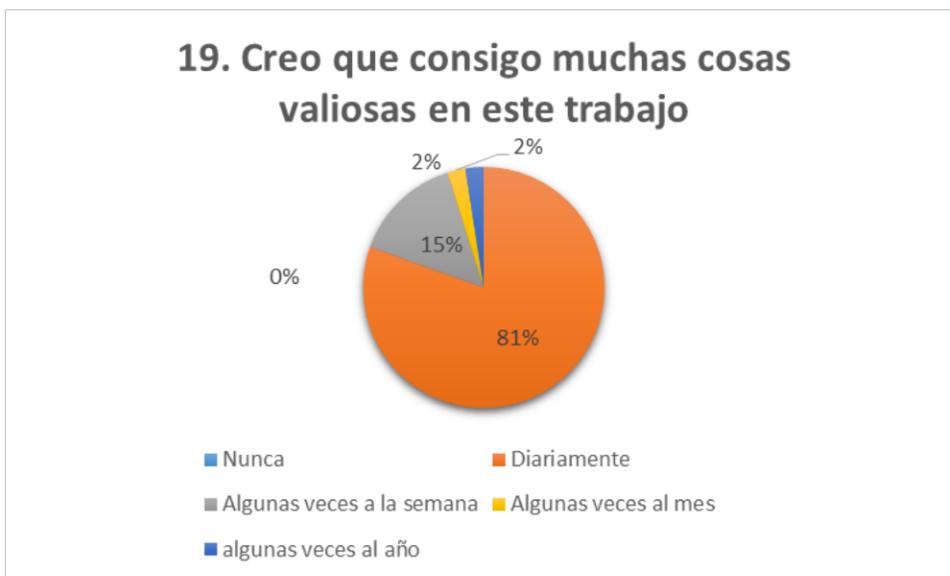
Figura 20. *Se siente estimado/a después de haber trabajado íntimamente con sus pacientes.*



*Fuente: Elaboración propia*

El 46% de los trabajadores experimenta una sensación de estímulo proveniente de sus clientes en su trabajo, en contraste, el 27% de los trabajadores manifiesta no sentirse estimulados por sus clientes, Un 15% de los trabajadores manifiesta sentirse estimulado algunas veces al mes, además, el 7% de los trabajadores menciona sentirse estimulado algunas veces al año, por último, el 5% de los trabajadores manifiesta sentirse estimulado algunas veces a la semana.

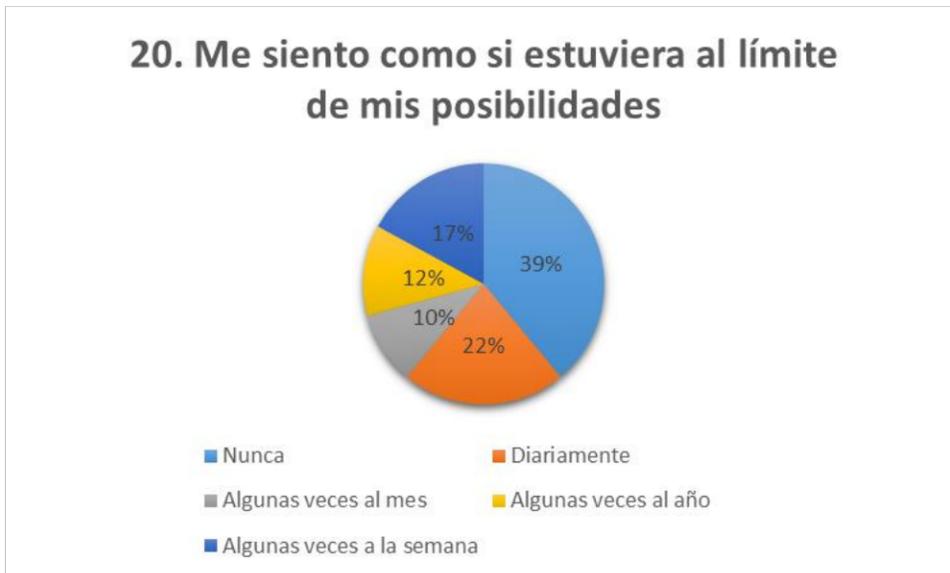
**Figura 21. Cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo.**



*Fuente: Elaboración propia*

El 81% de los trabajadores manifiestan que su trabajo les brinda cosas valiosas en sus vidas, por otro lado, el 15% de los trabajadores menciona que algunas veces a la semana logra obtener cosas valiosas de su trabajo, un pequeño porcentaje, el 2%, manifiesta conseguir cosas valiosas de su trabajo algunas veces al año, en contraste, otro 2% de los trabajadores manifiesta no conseguir cosas valiosas de su trabajo.

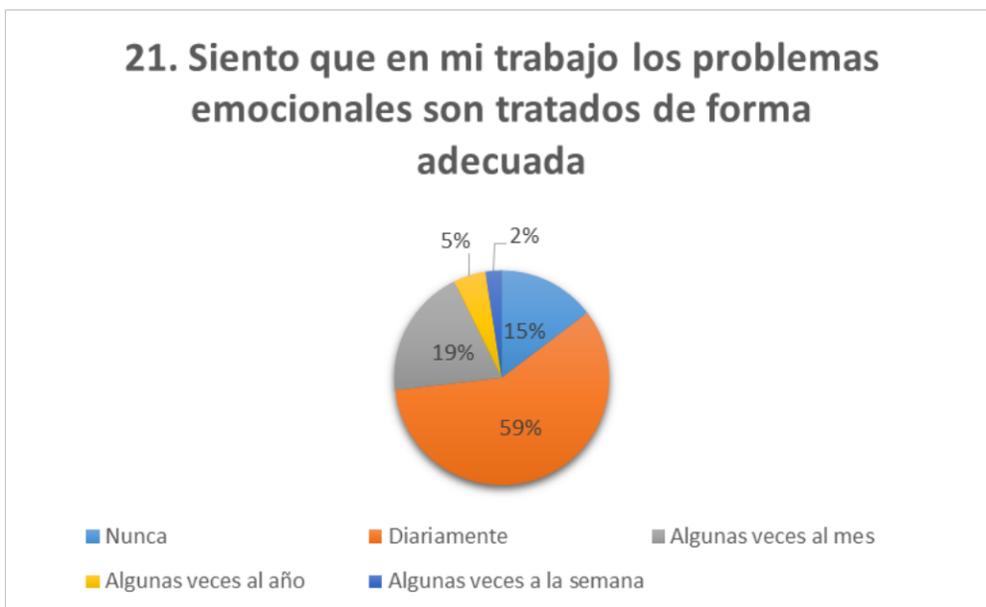
Figura 22. *Siente que está al límite de sus posibilidades.*



*Fuente: Elaboración propia*

El 39% de los trabajadores no experimenta una presión excesiva en su trabajo, en contraste, el 22% de los trabajadores manifiesta que se sobre exigen en sus trabajos, un 17% de los trabajadores se sobre exige algunas veces a la semana, además, el 12% de los trabajadores menciona que se sobre exige algunas veces al año, por último, el 10% de los trabajadores manifiesta que se sobre exige en el trabajo algunas veces al mes.

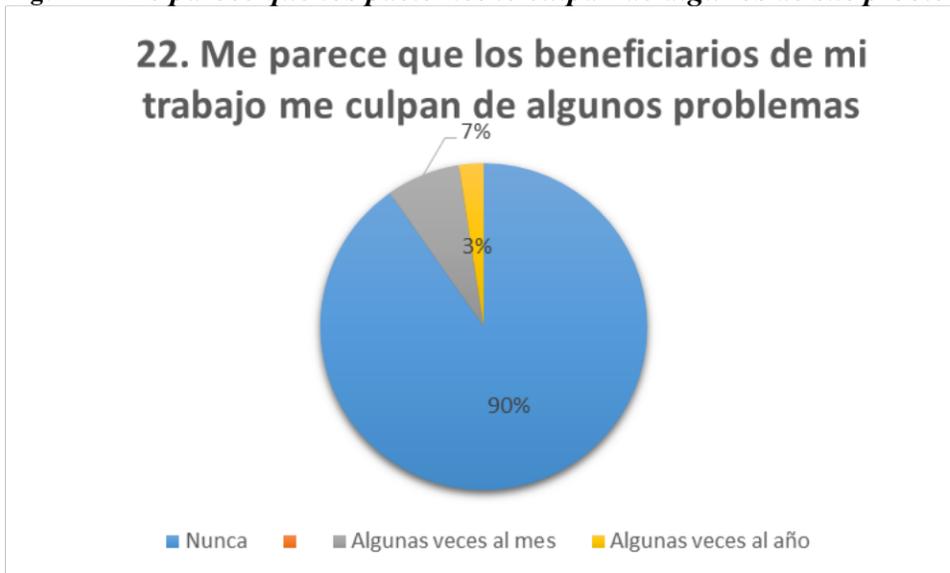
**Figura 23. Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.**



*Fuente: Elaboración propia*

El 59% de los trabajadores percibe que en su entorno laboral los problemas emocionales son abordados de manera adecuada, por otro lado, el 19% de los trabajadores menciona que los problemas emocionales son tratados de forma adecuada algunas veces al mes, el 15% de los trabajadores manifiesta que en sus trabajos no se abordan adecuadamente los problemas emocionales, un 5%, manifiesta que los problemas emocionales son tratados algunas veces al año, y por último un 2% algunas veces a la semana.

Figura 24. *Le parece que los pacientes le culpan de algunos de sus problemas.*



*Fuente: Elaboración propia*

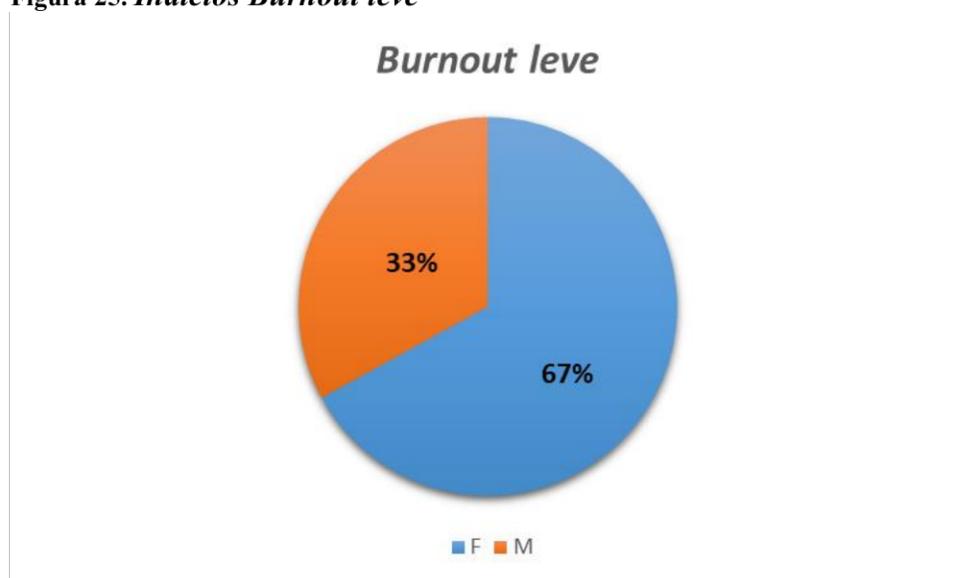
El 90% de los trabajadores afirma que no se les atribuye la responsabilidad de algunos problemas en sus trabajos, un 7% de los trabajadores manifiesta que algunas veces al mes se les culpa de algunos problemas en sus trabajos y un 3% de los trabajadores manifiesta que algunas veces al año se les culpa de algunos problemas en sus trabajos.

### 8.3. INDICIOS DE BURNOUT Y SEXO

Los indicios del Síndrome de Burnout se refieren a las señales y manifestaciones que pueden indicar la presencia de esta condición en una persona. Es importante tener en cuenta que el Síndrome de Burnout se reconoce como una condición relacionada con el estrés laboral crónico y prolongado, especialmente en trabajos que implican interacciones emocionales intensas o alta demanda emocional.

Los indicios del Síndrome de Burnout son manifestaciones o señales que pueden alertar tanto a la persona afectada como a los profesionales de la salud o el entorno laboral sobre la posible presencia de esta condición.

**Figura 25. Indicios Burnout leve**

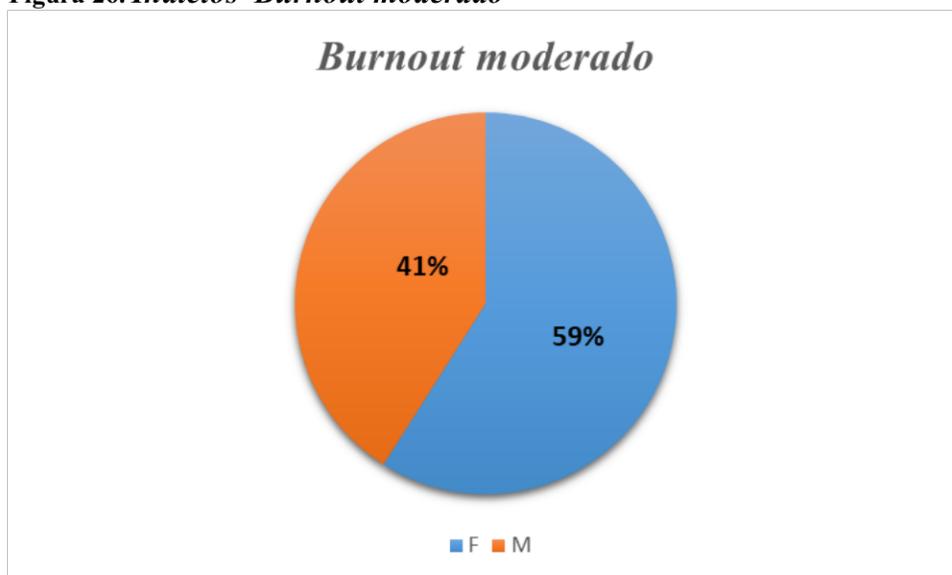


*Fuente: Elaboración propia*

Según los resultados, se puede observar que las mujeres presentan una mayor prevalencia de síndrome de Burnout leve en comparación con los hombres.

Específicamente, el 67% de las mujeres muestra síntomas de Burnout leve, mientras que el 33% de los hombres presenta este mismo nivel de síndrome de Burnout leve.

**Figura 26. Indicios *Burnout moderado***



*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados revelan que las mujeres muestran una mayor incidencia de síndrome de Burnout Moderado en comparación con los hombres. Concretamente, el 59% de las mujeres presenta síntomas de Burnout Moderado, mientras que el 41% de los hombres muestra este nivel de síndrome de Burnout Moderado.

**Tabla 2. Características de agotamiento emocional de la muestra (n=41)**

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento Emocional	Bajo	16	39.02%
	Medio	11	26.83%
	Alto	14	34.15%

*Fuente: Elaboración propia*

La información proporcionada en la tabla muestra la distribución de los niveles de agotamiento emocional en una muestra de tamaño 41. Se observa que el nivel "Bajo" de agotamiento emocional está presente en 16 individuos, lo que representa aproximadamente el 39.02% de la muestra. Esto indica que una proporción significativa de la muestra experimenta un bajo nivel de agotamiento emocional.

Por otro lado, el nivel "Medio" de agotamiento emocional se encuentra en 11 individuos, lo que representa alrededor del 26.83% de la muestra. Esto sugiere que una proporción considerable de la muestra experimenta un nivel moderado de agotamiento emocional.

Finalmente, el nivel "Alto" de agotamiento emocional se presenta en 14 individuos, lo que representa aproximadamente el 34.15% de la muestra. Esto indica que una proporción considerable de la muestra experimenta un alto nivel de agotamiento emocional.

#### **8.4. Propuestas de mejora en la gestión de la salud laboral y el bienestar emocional en los trabajadores.**

La salud laboral y el bienestar emocional de los trabajadores son aspectos fundamentales para garantizar un ambiente laboral saludable y productivo. En la presente investigación, se ha evaluado el Síndrome de Burnout en 15 restaurantes ubicados en el municipio de San Antero, Córdoba, Colombia. Este síndrome es una problemática que puede afectar notablemente el rendimiento y la calidad de vida de los trabajadores. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se proponen diversas estrategias para mejorar la gestión de la salud laboral y promover el bienestar emocional en el personal de estos restaurantes.

1. Implementar programas de prevención: Desarrollar programas de prevención del Síndrome de Burnout que incluyan sesiones informativas sobre el estrés laboral, técnicas de manejo del estrés y la importancia del autocuidado. Estos programas pueden ser llevados a cabo de forma regular para todos los empleados y ser parte integral de la cultura organizacional

2. Establecer políticas de conciliación laboral y personal: Proporcionar horarios flexibles y fomentar la conciliación entre el trabajo y la vida personal, permitiendo a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales con sus actividades personales y familiares.
3. Fomentar el trabajo en equipo: Promover un ambiente laboral colaborativo y solidario, en el que los trabajadores se apoyen mutuamente y compartan responsabilidades. Fomentar el trabajo en equipo puede reducir la sensación de carga excesiva de trabajo y ayudar a distribuir las tareas de manera más equitativa.
4. Promoción de pausas activas y descansos adecuados: Fomentar la incorporación de intervalos activos durante el tiempo de trabajo, así como proporcionar tiempos de descanso adecuados para evitar el agotamiento físico y mental.
5. Fomentar la participación y el diálogo abierto: Establecer canales de comunicación efectiva para que los empleados puedan expresar sus inquietudes y necesidades sin temor a represalias, promoviendo un ambiente de trabajo más participativo y colaborativo.
6. Implementar estrategias de reconocimiento y motivación: Reconocer el trabajo y esfuerzo de los empleados de manera constante, a través de incentivos, reconocimientos públicos o programas de recompensas.

7. Capacitación en habilidades de afrontamiento: Proporcionar capacitación a los trabajadores en técnicas efectivas de afrontamiento del estrés y gestión emocional. Esto puede ayudarles a desarrollar habilidades para lidiar con situaciones difíciles y lograr un balance entre su trabajo y su vida personal.
8. Realizar seguimiento periódico: Establecer una periodicidad en la evaluación del bienestar emocional de los empleados para identificar cambios en su salud laboral y detectar posibles casos de Burnout de manera temprana.

#### **8.5. Discusión**

Los resultados obtenidos en la evaluación del síndrome de Burnout en los empleados de 15 restaurantes del municipio de San Antero, Córdoba, Colombia, revelan varias tendencias interesantes.

En primer lugar, se observa que la mayoría de los empleados encuestados son mujeres, representando aproximadamente el 63.41% del total de la muestra. Esto sugiere que las mujeres están más presentes en la industria de restaurantes en este municipio.

En cuanto a la edad de los empleados, se encontró una distribución diversa, con edades que van desde los 17 hasta los 57 años. Las edades más frecuentes fueron 24 y 43 años, lo que indica que hay empleados de diferentes rangos de edad trabajando en estos restaurantes.

Además, el agotamiento emocional, se encontraron distintos niveles de agotamiento entre los empleados. Alrededor del 29% de los encuestados informó experimentar agotamiento algunas veces al mes al concluir su jornada laboral, mientras que un 27%

manifestó sentirse agotado algunas veces a la semana. Además, un grupo considerable del 24% afirmó experimentar agotamiento todos los días después de terminar su jornada de trabajo. Estos hallazgos indican que existe una presencia significativa de agotamiento emocional entre los empleados de los restaurantes evaluados.

A su vez, al agotamiento al enfrentar una nueva jornada laboral, se observó que un 29% de los participantes indicó no experimentar síntomas de agotamiento al despertar por la mañana y prepararse para afrontar sus responsabilidades laborales. Sin embargo, un 24% manifestó sentirse agotado diariamente al enfrentar una nueva jornada de trabajo. Estos resultados sugieren que un porcentaje considerable de empleados enfrenta dificultades para iniciar su día laboral con energía y motivación.

Por otro lado, la comprensión hacia los clientes se observa que un porcentaje significativo de los empleados encuestados afirma comprender a los clientes de manera consistente todos los días (54%). Sin embargo, un 10% de los participantes indicó que nunca comprenden a los clientes, lo cual puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio ofrecido.

Acerca del trato hacia los clientes, la mayoría de los empleados (81%) afirmó que nunca tratan a los clientes de manera impersonal. Esto es alentador, ya que indica que la mayoría de los empleados tienen una actitud positiva hacia los clientes. Sin embargo, un 12% admitió que en ocasiones tratan a los clientes de manera impersonal, lo cual es una preocupación y podría afectar la satisfacción del cliente.

Referente al cansancio al interactuar con otras personas en el entorno laboral, un porcentaje significativo de los empleados (47%) manifestó que nunca se sienten cansados al trabajar todos los días con la gente. Sin embargo, un 29% indicó sentirse cansado diariamente al trabajar con la gente. Esto podría ser un indicio de que la interacción

constante con los clientes y compañeros de trabajo puede ser agotadora para algunos empleados.

Respecto al cansancio al interactuar con otras personas en el entorno laboral, se observa que un notable porcentaje del 47% de los trabajadores afirma que nunca se siente cansado al trabajar todos los días con la gente. Esto sugiere que una parte significativa de los empleados encuentra satisfacción y energía en su trabajo y en las interacciones con los demás. Sin embargo, el 29% de los participantes manifestó sentirse cansado diariamente al trabajar con la gente, lo cual puede indicar que estas interacciones pueden llegar a ser agotadoras para algunos empleados.

La efectividad para resolver los problemas de los clientes, se encontraron respuestas diversas. Un 39% de los trabajadores afirmó que solucionan de manera efectiva los problemas de los clientes que atienden, lo cual es alentador y sugiere que estos empleados están capacitados para brindar soluciones a las necesidades y preocupaciones de los clientes. Sin embargo, un 22% indicó que nunca logran resolver de forma efectiva los problemas de los clientes, lo cual puede ser un área de mejora en términos de atención al cliente.

En cuanto al desgaste laboral, se observa que hay diferentes niveles de desgaste entre los empleados encuestados. Un notable porcentaje del 46% afirmó que no experimenta sensaciones de desgaste en su trabajo, lo cual indica que una gran parte de los empleados se siente motivada y comprometida en sus labores. Sin embargo, un 15% manifestó sentirse desgastado diariamente en su trabajo, lo cual puede ser un indicador de la presencia de síntomas de Burnout en esta población.

Sobre la influencia positiva en los demás a través del trabajo, se observa que un significativo 61% de los participantes afirmó que influyen de manera positiva en las demás

personas mediante sus labores. Esto refleja un sentido de propósito y satisfacción en su trabajo, al sentir que su labor tiene un impacto positivo en los demás. Sin embargo, un 17% indicó que nunca influyen positivamente en los demás a través de su trabajo, lo cual podría ser un área de desarrollo en términos de habilidades sociales y capacidad para generar un impacto positivo en los clientes y compañeros de trabajo.

En la percepción de volverse más duro con la gente, se observa una diversidad de respuestas. Un 47% de los participantes respondió que no siente que se haya vuelto más duro con la gente, lo cual indica que la mayoría de los empleados mantienen una actitud empática y comprensiva hacia los demás. Sin embargo, un 17% indicó que sí se ha vuelto más duro con la gente, lo cual puede ser una señal de desgaste emocional y la necesidad de estrategias de manejo del estrés y empatía en el entorno laboral.

En los cambios de las emociones de los empleados, se observa que el 56% de los participantes han notado cambios en sus emociones. Estos cambios pueden ser indicadores de una posible influencia del trabajo en el bienestar emocional de los empleados. Además, un 15% de los encuestados reporta que algunas veces a la semana experimentan cambios en sus emociones, lo cual puede ser una señal de la variabilidad emocional que experimentan debido a su trabajo.

En relación a los niveles de energía de los empleados, los resultados muestran que un significativo 63% de los encuestados manifiesta sentirse con energía al realizar sus tareas laborales. Esto indica que una parte importante de los empleados percibe tener suficiente energía para llevar a cabo sus actividades diarias en el trabajo. Sin embargo, un 15% de los participantes menciona que algunas veces a la semana se sienten con energía, lo cual sugiere que puede haber momentos en los que los niveles de energía son más bajos.

En la frustración laboral, se observa que un notable 66% de los participantes manifiesta no sentirse frustrado con su trabajo. Esto puede indicar que la mayoría de los empleados no experimenta altos niveles de frustración en su entorno laboral. Sin embargo, un 12% de los encuestados reporta sentirse frustrado en su trabajo, lo cual puede ser un indicador de la presencia de factores estresantes o situaciones desafiantes que generan frustración en algunos empleados.

En relación al tiempo dedicado al trabajo, los resultados revelan que un considerable 39% de los encuestados manifiesta que no pasan demasiado tiempo en su trabajo. Esto indica que una parte significativa de los empleados percibe una adecuada distribución del tiempo en su jornada laboral. Sin embargo, un 31% de los participantes menciona que sí pasan mucho tiempo en su trabajo, lo cual puede ser un indicador de una carga laboral elevada o de una falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

En la preocupación por los clientes, se observa que un notable 66% de los participantes manifiesta sentirse preocupado por lo que pueda suceder con sus clientes. Esto indica una actitud de cuidado y responsabilidad hacia la satisfacción y el bienestar de los clientes. Sin embargo, un 17% de los encuestados menciona que no les importa lo que pueda suceder con sus clientes, lo cual puede ser una señal de falta de compromiso o conexión emocional con el trabajo y los clientes.

Al cansancio que experimentan los empleados al tener contacto directo con la gente, se observa que la mayoría de los trabajadores (51%) no experimenta cansancio. Esto puede indicar que una gran parte de los empleados se siente enérgico y capaz de interactuar con los clientes de manera satisfactoria. Sin embargo, un 27% de la población manifestó sentirse cansado, lo cual puede ser un indicador de la carga emocional y física que conlleva el trabajo en el sector de restaurantes.

Con respecto al ambiente laboral, se destaca que el 66% de los trabajadores logra mantener un clima agradable en su lugar de trabajo. Esto sugiere que la mayoría de los empleados percibe un ambiente laboral positivo, lo cual puede contribuir a su bienestar y satisfacción laboral. Sin embargo, un 12% de los trabajadores no logra mantener un clima agradable, lo cual indica la presencia de posibles conflictos o tensiones en el entorno de trabajo.

Relativo a la estimulación proveniente de los clientes, se observa que el 46% de los trabajadores experimenta una sensación de estímulo en su trabajo. Esto indica que una parte significativa de los empleados encuentra motivación y satisfacción en la interacción con los clientes. Sin embargo, un 27% de los trabajadores manifiesta no sentirse estimulado por sus clientes, lo cual puede ser un indicador de la falta de conexión o interacción significativa en su trabajo.

Referente a la valoración del trabajo, los resultados muestran que el 81% de los trabajadores percibe que su trabajo les brinda cosas valiosas en sus vidas. Esto indica que la gran mayoría de los empleados encuentra significado y satisfacción en su trabajo, lo cual es un aspecto importante para prevenir el síndrome de Burnout. Sin embargo, un pequeño porcentaje (2%) manifiesta no obtener cosas valiosas de su trabajo, lo cual puede ser un indicador de la falta de motivación o reconocimiento en el entorno laboral.

En lo que respecta la presión laboral, se destaca que el 39% de los trabajadores no experimenta una presión excesiva en su trabajo. Esto indica que una parte significativa de los empleados percibe una carga laboral adecuada y gestionable. Sin embargo, un 22% de los trabajadores manifiesta que se sobre exige en sus trabajos, lo cual puede ser un indicador de la presencia de altas demandas laborales que pueden contribuir al agotamiento emocional.

En relación al manejo de los problemas emocionales, se observa que el 59% de los trabajadores percibe que en su entorno laboral los problemas emocionales son abordados de manera adecuada. Esto indica que una parte importante de los empleados siente que se les brinda apoyo y se abordan sus necesidades emocionales. Sin embargo, un 15% de los trabajadores manifiesta que los problemas emocionales no son tratados adecuadamente, lo cual puede generar una sensación de falta de soporte emocional en el entorno laboral.

En la atribución de responsabilidad en el trabajo, se destaca que el 90% de los trabajadores afirma que no se les atribuye la responsabilidad de algunos problemas en sus trabajos. Esto indica que la mayoría de los empleados percibe que se les reconoce su desempeño y se les asigna responsabilidad adecuada. Sin embargo, un pequeño porcentaje (7%) manifiesta que algunas veces se les culpa de problemas en sus trabajos, lo cual puede generar estrés y afectar su bienestar laboral.

Los resultados muestran que las mujeres presentan una mayor prevalencia de síndrome de Burnout leve en comparación con los hombres. Específicamente, el 67% de las mujeres muestra síntomas de Burnout leve, mientras que solo el 33% de los hombres presenta este mismo nivel de síndrome de Burnout. Esto sugiere que las mujeres pueden estar más susceptibles a experimentar agotamiento emocional en el entorno laboral de los restaurantes. Las posibles razones para esta diferencia podrían incluir factores como la carga emocional adicional que las mujeres pueden enfrentar debido a las expectativas sociales y de género, así como la distribución desigual de las responsabilidades en el trabajo y el hogar.

El síndrome de Burnout moderado, los resultados también muestran una mayor incidencia en las mujeres en comparación con los hombres. El 59% de las mujeres presenta síntomas de Burnout moderado, mientras que el 41% de los hombres muestra este nivel.

Estos hallazgos respaldan la idea de que las mujeres pueden estar expuestas a un mayor estrés laboral y emocional, lo cual puede contribuir al desarrollo del síndrome de Burnout. Es importante mencionar que el Burnout moderado implica un nivel más alto de agotamiento emocional y puede tener efectos más significativos en el bienestar y el desempeño laboral de los empleados.

En general, estos resultados indican que existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres en cuanto a la experiencia de indicios de Burnout en los restaurantes estudiados. Las mujeres muestran una mayor propensión a experimentar agotamiento emocional, tanto en su forma leve como moderada. Esto sugiere la necesidad de abordar de manera específica y sensible las necesidades y los desafíos que enfrentan las mujeres empleadas en el sector de los restaurantes, brindando medidas de apoyo y prevención del Burnout.

Es importante destacar que estos resultados se fundamentan en la información obtenida de las recopilaciones de datos en los 15 restaurantes del municipio de San Antero y pueden no ser representativos de la situación en otros contextos o regiones. Sin embargo, ofrecen una visión inicial valiosa sobre la relación entre el sexo de los empleados y los indicios de Burnout en este sector laboral específico.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1 Conclusiones**

En conclusión, los resultados de la encuesta indican que en el sector de restaurantes la mayoría de los empleados son mujeres y que existe una diversidad en cuanto a la edad de los empleados. Se encontraron diferentes niveles de agotamiento emocional entre los empleados, así como niveles variados de comprensión hacia los clientes y trato hacia ellos. Además, se observó un cansancio al interactuar con otras personas en el entorno laboral y una efectividad variable en la resolución de problemas de los clientes.

Se encontró un porcentaje considerable de empleados que experimentan desgaste laboral, así como influencia positiva en los demás a través del trabajo. También se observaron cambios en las emociones y niveles de energía, así como frustración laboral y tiempo dedicado al trabajo. Es importante destacar la necesidad de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como el cuidado y responsabilidad hacia los clientes.

En general, los empleados perciben un clima agradable en el ambiente laboral, aunque algunos reportan tensiones o conflictos. La interacción con los clientes puede resultar estimulante para algunos, pero no para todos. La mayoría valora su trabajo y obtiene cosas valiosas de él, pero existe un pequeño porcentaje que no siente lo mismo. Además, algunos empleados perciben una presión laboral excesiva y el manejo de los problemas emocionales puede variar.

Es relevante mencionar que las damas presentan una mayor prevalencia de síntomas de burnout en comparación con los hombres, lo que destaca la importancia de abordar los desafíos específicos que enfrentan las mujeres en el sector de los restaurantes.

## 9.2 Recomendaciones

- Profundizar en el estudio de las causas del agotamiento emocional: Para comprender mejor las razones detrás de los diferentes niveles de agotamiento emocional entre los empleados de restaurantes, se pueden llevar a cabo investigaciones adicionales. Estas investigaciones podrían examinar factores como la carga de trabajo, las dinámicas de poder en el entorno laboral, la falta de recursos o la falta de apoyo emocional.

- Investigar enfoques específicos para mejorar la comprensión y el trato hacia los clientes: Dado que se encontraron niveles variados de comprensión y trato hacia los clientes, se pueden realizar estudios adicionales para explorar enfoques específicos que mejoren estas áreas. Por ejemplo, se podría investigar la efectividad de la capacitación en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos en el trato con los clientes. Esto ayudaría a identificar estrategias prácticas y eficientes para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer las relaciones laborales.

- Investigar intervenciones para promover un equilibrio trabajo-vida personal: Dado que se destacó la importancia de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, se pueden explorar intervenciones específicas que ayuden a los empleados a lograr este equilibrio. Esto podría incluir el desarrollo de políticas y prácticas laborales flexibles, programas de gestión del tiempo, y el fomento de actividades de bienestar y autocuidado. Investigar la efectividad de estas intervenciones y su impacto en el bienestar de los empleados permitirá establecer mejores prácticas en el ámbito laboral.

- Estudiar la influencia de factores contextuales en el Burnout: Dado que se observó una mayor prevalencia de síntomas de Burnout en mujeres, es de importancia investigar más a fondo los factores contextuales que contribuyen a esta diferencia. Esto podría incluir

el análisis de las dinámicas de género en el lugar de trabajo, los roles y las expectativas de género, así como el desarrollo de enfoques particulares para enfrentar los desafíos experimentados por las mujeres en el sector de los restaurantes.

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

Álvarez Enciso, L. P., Mendoza Rincón, J., & Navarro Oquendo, L. M. (2019). *Costo/beneficio como estrategia para la toma de decisiones del SG-SST para el sector hotelero de la localidad de Usaquén* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). [http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/8160/4/RELACI%  
c3%93N%20COSTO%20BENEFICIO%20DEL%20SGSST%20PARA%20EL%20SECTOR%20HOTELERO%20Versi%  
c3%b3n%20final-convertido.pdf](http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/8160/4/RELACI%c3%93N%20COSTO%20BENEFICIO%20DEL%20SGSST%20PARA%20EL%20SECTOR%20HOTELERO%20Versi%c3%b3n%20final-convertido.pdf)

Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Alvites Luna, C. E. (2021). Condiciones de trabajo–salud y síndrome de burnout en mototaxistas de la Asociación Gran Chimú de Pacasmayo, 2020. Tomado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64797/Alvites\\_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64797/Alvites_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Angarita, J., & Eduardo, D. (2022). Diseño del manual de higiene y seguridad industrial de la dependencia de servicios públicos, alcaldía de Toledo (Norte de Santander). Tomado de:

[http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/5351/1/Jaimes\\_2021\\_TG.pdf](http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/5351/1/Jaimes_2021_TG.pdf)

Avendaño y Alvarado. "relación entre el síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial"... Tomado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf>

Babativa, D. (2017). Psicología Organizacional.

<https://core.ac.uk/download/pdf/326426111.pdf>

Borja Díaz, I., & Pérez, E. (2005). Rol y posicionamiento del psicólogo organizacional en las empresas de la ciudad de Cartagena de Indias.

<https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1548/0032208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas, A. P. B., & Fernández, I. O. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 78-86. Tomado de:

<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/217/283>

Carranza Melo, N. D., & Ortegón Cuevas, K. J. (2022). Diseño de estrategias para el manejo del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en la ciudad de Bogotá.

Tomado de:

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2776/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castellanos, Yolanda Sierra. Riesgos psicosociales, salud y calidad de vida. *Retos y avances de la psicología de las,* p. 197. Tomado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Diana-Velandia-](https://www.researchgate.net/profile/Diana-Velandia-Diaz/publication/371666709_Una_mirada_a_las_tendencias_contemporaneas_de_la_felicidad_en_las_organizaciones/links/648e380cb9ed6874a5b5a640/Una-mirada-a-las-tendencias-contemporaneas-de-la-felicidad-en-las-organizaciones.pdf#page=197)

[Diaz/publication/371666709\\_Una\\_mirada\\_a\\_las\\_tendencias\\_contemporaneas\\_de\\_la\\_felicidad\\_en\\_las\\_organizaciones/links/648e380cb9ed6874a5b5a640/Una-mirada-a-las-tendencias-contemporaneas-de-la-felicidad-en-las-organizaciones.pdf#page=197](https://www.researchgate.net/profile/Diana-Velandia-Diaz/publication/371666709_Una_mirada_a_las_tendencias_contemporaneas_de_la_felicidad_en_las_organizaciones/links/648e380cb9ed6874a5b5a640/Una-mirada-a-las-tendencias-contemporaneas-de-la-felicidad-en-las-organizaciones.pdf#page=197)

Chamochumbi Barrueto, C. M. (2014). Seguridad e higiene industrial.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/599/Seguridad%20e%20Higiene%20Industrial-1-79.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz Conrado, V. S., & Rodríguez Rodríguez, E. P. (2004). Diagnóstico del síndrome de Burnout e identificación de los signos, síntomas y variables sociodemográficas que están asociadas a este síndrome, en los empleados del área de la salud de entidades públicas y

privadas de la ciudad de Cartagena. Tomado de:  
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0026237.pdf>

Durán, S., García, J., Margel, A. P., Velázquez, M. G., & Hernandez–Sánchez, I.  
Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones  
de salud en Barranquilla Strategies to reduce Burnout syndrome in personnel working in  
Health Institutions in Barranquilla. Tomado de:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/2e38/e62c20e2f0a8786081d5f9a77f16de96cd1b.pdf>

Echeverry Rondón, R. H., & Campo Mier, L. A. (2016). Sistema de Gestión de  
Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para la mina El Porvenir, municipio de Mongua  
Departamento de Boyacá. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1611/TGT-346.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinosa López, D. F., Herrera Gonzalez, L. V., Núñez Villafañe, H. F., & Ortiz  
Quintero, M. G. (2022). Síndrome de Burnout en un servicio intrahospitalario en la ese  
centro de la ciudad de Cali. Tomado de:  
[https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3580/1/Sindrome\\_Burnout\\_servicio\\_intrahospitalario\\_ESE\\_centro\\_ciudad\\_Cali.pdf](https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3580/1/Sindrome_Burnout_servicio_intrahospitalario_ESE_centro_ciudad_Cali.pdf)

Etienne, C. F. (2018). Salud mental como componente de la salud universal. *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 42, p. e140.

<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2018.v42/e140/es/>

Fernández Troestch, T. (2018). Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de panadería Santa Librada año 2018. Tomado de:

[http://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1111/Monograf%C3%ADa\\_Teresa%20Fern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1](http://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1111/Monograf%C3%ADa_Teresa%20Fern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1)

Freudenberger, 1974; Schaufeli y Buunk, 2003) Burnout y trabajo emocional en empleados. Universidad Central de Venezuela .Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Psicología, Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación pp.7. De febrero de 2015

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18928/1/BURNOUT%20Y%20TRABAJO%20EMOCIONAL%20SECTOR%20TUR%20C3%8DSTICO%2023FEB.pdf>

Geller Orsini, S., Manfredi Gagliuffi, E. A. G., & Orosco Goicochea, C. J. *Psicología Organizacional-PS183*

201502. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/627615/PS183\\_Psicologia\\_Organizacional\\_201502.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/627615/PS183_Psicologia_Organizacional_201502.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gil-Monte, (2003) Burnout y trabajo emocional en empleados. Universidad Central de Venezuela .Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Psicología, Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación pp.7. De febrero de 2015

<http://saber.ucev.ve/bitstream/10872/18928/1/BURNOUT%20Y%20TRABAJO%20EMOCIONAL%20SECTOR%20TUR%20C3%8DSTICO%2023FEB.pdf>

Gomez Bull, K. G. (2020). Diagnóstico del síndrome de burnout en empleados de empresa maquiladora en Ciudad Juárez, Chihuahua. *Instituto de Ingeniería y*

*Tecnología*. Tomado de:

<http://148.210.21.170/bitstream/handle/20.500.11961/11919/Diagn%20del%20s%20s%20adndrome%20de%20burnout%20en%20empleados%20de%20empresa%20maquiladora%20en%20Ciudad%20Juarez%20C%20Chihuahua.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González Parada, I. Síndrome de burnout en enfermedades de la Clínica San José de la ciudad de Cúcuta. Tomado de:

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2005\\_Tesis\\_Gonzalez\\_Parada\\_Ivan.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2005_Tesis_Gonzalez_Parada_Ivan.pdf)

González, P. A., & Hoffmann, A. L. (2018). *HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL-UNA VISION INTEGRAL* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas-Universidad Nacional de Tucumán).

<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/78/HIGIENE%20Y%2>

0SEGURIDAD%20INDUSTRIAL%20%e2%80%93%20UNA%20VISION%20INTEGRAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guitart, A. A. (2007, April). El síndrome del burnout en las empresas. In *Proceedings of the Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anahuac, Mérida, Mexico* (pp. 26-27). Tomado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

Higinio García & Molina Fonseca (2022). Riesgos psicosociales en el ámbito laboral desde la perspectiva de género. Tomado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3439/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Juárez García, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. Tomado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v20n2/a01v20n2.pdf>

Lecca, E. R., Guevara, L. R., & Boza, O. C. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79. Tomado de: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBvIRTUAL/Publicaciones/indata/v16\\_n1/pdf/a08v16n1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBvIRTUAL/Publicaciones/indata/v16_n1/pdf/a08v16n1.pdf)

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.

<https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

Mebarak, M., De Castro, A., Salamanca, M. D. P., & Quintero, M. F. (2009). Salud mental: un abordaje desde la perspectiva actual de la psicología de la salud. *Psicología desde el Caribe*, (23), 83-112. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/n23/n23a06.pdf>

Méndez Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. Tomado de: <http://repositorio.pediatría.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>

Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Publicado El*, 25. Tomado de: [https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf)

Muñoz, A., Herrerías, J. R., & Val, J. M. M. (2005). *La seguridad industrial: Fundamentos y aplicaciones*. Fundación para el Fomento de la Innovación industrial [http://www.f2i2.net/web/publicaciones/libro\\_seguridad\\_industrial/lisi.pdf](http://www.f2i2.net/web/publicaciones/libro_seguridad_industrial/lisi.pdf)

Ordoñez Palacios, A. E. (2018). *DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE DESGATE OCUPACIONAL (BURNOUT) Y SU POSIBLE CORRELACIÓN CON EL ABSENTISMO DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO ROTATIVO TARIFADO* (Master's thesis) Tomado de: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/3337/1/ANDREA%20ORDOA%cc%83EZ%20MDTH-OL%20%281%29.pdf>

Petra, I. (2008). Concepto de salud mental y normalidad. *Introducción a la Salud Mental*, 46. <https://psiquiatria.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/06/2022-Salud-Mental-y-Normalidad.pdf>

Redó, N. A. (2009). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18), 829-848. Tomado de <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1324/1444>

Rojo, M. J. F., Alonso, A. C., Piñol, P. F., & Quintana, J. M. F. (2000). Manual básico de prevención de riesgos laborales: higiene industrial, seguridad y ergonomía. *Fundación Médicos Asturias*. Tomado de:

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38228552/Manual\\_basico\\_de\\_prevenccion\\_de\\_riesgo\\_s\\_laborales-libre.pdf?1437311254=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMANUAL\\_BASICO\\_DE\\_PREVENCION\\_DE\\_RIE SGOS\\_L.pdf&Expires=1686236293&Signature=NMq5QCcHFP-MDo6KaKud98lxTYfWnbE3pZQURZ4Qugmjrau4jJMHe26uSjvG-8ch8~6~ockAWqjcaf4n25ZjOtCPVrfrS9RbLdJI3yE2emt7hoVDseIctMemNTt1v7NirhSLQttwxsdNwEJpt3aCXuLmOOFpW5nX8Y-uGSfyNMmiRs5spEJ223R9THWnJanMuo7YOpFfKgvdDdhuvmy8E~NZ1F5~tdydA4ATZTts5qUz9M5XAviaxFdJZi~~JtlwtSlvyEA88JvApu~cvVZCZz3v97cmQhcwP1rGCLRjvCIMTk7KEHpHug6C1LH6OyMrOm42pGO-Lyxblm40zPLrA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38228552/Manual_basico_de_prevenccion_de_riesgo_s_laborales-libre.pdf?1437311254=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMANUAL_BASICO_DE_PREVENCION_DE_RIE SGOS_L.pdf&Expires=1686236293&Signature=NMq5QCcHFP-MDo6KaKud98lxTYfWnbE3pZQURZ4Qugmjrau4jJMHe26uSjvG-8ch8~6~ockAWqjcaf4n25ZjOtCPVrfrS9RbLdJI3yE2emt7hoVDseIctMemNTt1v7NirhSLQttwxsdNwEJpt3aCXuLmOOFpW5nX8Y-uGSfyNMmiRs5spEJ223R9THWnJanMuo7YOpFfKgvdDdhuvmy8E~NZ1F5~tdydA4ATZTts5qUz9M5XAviaxFdJZi~~JtlwtSlvyEA88JvApu~cvVZCZz3v97cmQhcwP1rGCLRjvCIMTk7KEHpHug6C1LH6OyMrOm42pGO-Lyxblm40zPLrA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Rondón, M. B. (2006). Salud mental: un problema de salud pública en el Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 23(4), 237-238 Tomado en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v23n4/a01v23n4.pdf>

Rosales Salcedo, A. M., Bahamon Flórez, Y. A., Beltrán González, A. V., & Barragán Ávila, M. (2023). Diseño de protocolo de reubicación laboral psicosocial y ruta de atención para los OPERADORES de la empresa sociedad objeto único concesionaria este es mi bus SAS. Tomado de: [http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/12405/1.%2027022023%20\\_PROYECTO\\_DISE%c3%91O%20DE%20PROTOCOLO%20DE%20REUBICACION%20LABORAL%20PSICOSOCIAL%20Y%20RUTA%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/12405/1.%2027022023%20_PROYECTO_DISE%c3%91O%20DE%20PROTOCOLO%20DE%20REUBICACION%20LABORAL%20PSICOSOCIAL%20Y%20RUTA%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz Alfaro, V. Y. (2019). Diseño y propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una empresa metalmecánica y el impacto en las condiciones laborales. Tomado de:

<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1661>

Salanova y Llorens, (2008) Burnout y trabajo emocional en empleados. Universidad Central de Venezuela .Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Psicología, Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación pp.13. De febrero de 2015  
<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18928/1/BURNOUT%20Y%20TRABAJO%20EMOCIONAL%20SECTOR%20TUR%C3%8DSTICO%2023FEB.pdf>

Sanchez Choque, J. (2021). PLAN GLOBAL PARA LA ASIGNATURA: Psicología Organizacional.

[http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/36726/1/PlanGlobal\\_PamelaRevollo.pdf](http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/36726/1/PlanGlobal_PamelaRevollo.pdf)

Sarmiento, A., Ramírez, B., & Franco, E. (2017). *Relación Entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en Agentes de Tránsito de la Ciudad de Cartagena de Indias* (Doctoral dissertation, Universidad del Sinú, seccional Cartagena). Tomado de:

<http://repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/160/1/Relaci%C3%B3n%20entre%20inteligencia%20emocional%20y%20sindrome%20de%20Burnout%20en%20agentes%20de%20transitos%20de%20la%20ciudad%20de%20Cartagena.pdf>

Schaufeli y Buunk, (2003) Burnout y trabajo emocional en empleados. Universidad Central de Venezuela .Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Psicología, Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación pp.7. De febrero de 2015  
<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18928/1/BURNOUT%20Y%20TRABAJO%20EMOCIONAL%20SECTOR%20TUR%20C3%8DSTICO%2023FEB.pdf>

Schaufeli, W., Leiter, M. y Maslach, C. (2009). Burnout y trabajo emocional en empleados. Universidad Central de Venezuela .Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Psicología, Departamento de Asesoramiento Psicológico y Orientación pp.7. De febrero de 2015  
<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18928/1/BURNOUT%20Y%20TRABAJO%20EMOCIONAL%20SECTOR%20TUR%20C3%8DSTICO%2023FEB.pdf>

Sigcha Villacís, E. M., & García Briones, P. S. (2019). Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores operativos de una empresa de recolección de desechos sólidos: caso de estudio en un Centro de Acopio de la Zona Sur de la ciudad de Guayaquil. Tomado de: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13931/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-42.pdf>

Tel Encuestas. (2023). Censos de población 2023 - Córdoba - San Antero. Tomado de:  
de <https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2023/cordoba/san-antero>

Torres de Galvis, Y. (2018). Costos asociados con la salud mental. *Revista Ciencias de la salud*, 16(2), 182-187. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v16n2/1692-7273-recis-16-02-182.pdf>

Valero, E. J. R. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Cientific*, 4(14), 101-119. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/>

## Anexos

### Consentimiento Informado

San Antero/\_\_\_\_/\_\_\_\_/2023

Yo, \_\_\_\_\_

Con documento de identificación \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Actuando en mi propio nombre.

Hago constar que, una vez informado sobre los propósitos, objetivos, evaluación que se llevarán a cabo durante la investigación denominada “*Evaluación del Síndrome de Burnout en 15 restaurantes en el municipio de San Antero, Córdoba, Colombia*” y los posibles riesgos que se puedan generar con la aplicación de los instrumentos del estudio, autorizo mi participación, así como el uso de los datos obtenidos con fines estrictamente académicos e investigativos.

Declaro, adicionalmente, que se me ha informado que:

1. La participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria y puedo retirarme de ella en cualquier momento.
2. No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto/producto, ni retribución económica alguna. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan incidir positivamente.
3. Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente; en virtud de ello, esta información será archivada en papel y/o medio electrónico. Los archivos del estudio se guardarán en la Universidad Pontificia Bolivariana, Sede Montería, bajo la custodia del grupo de investigadores del proyecto adscrito al programa académico Psicología, perteneciente a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Pontificia Bolivariana.
4. Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada bajo condición de anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros, medios de comunicación u otras instituciones educativas.
5. En caso de requerir mis datos personales y otra información, resultantes de la aplicación de la prueba o procedimiento para presentación con fines estrictamente académicos o científicos en eventos tales como seminarios, congresos, cursos, simposios, revisiones de casos clínicos y publicaciones, entre otros tipos de espacios de divulgación científica, autorizo su uso, si así lo considero, a través de la firma de este documento.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad. Por lo anterior, hago constar que he sido informado a satisfacción sobre los procesos, procedimientos o pruebas que se realizarán por parte de los profesionales participantes en el proyecto como investigadores y, por tanto, doy mi consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

C.C.

## Instrumento

### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. ES estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

Por favor señale el número que considere más adecuado

NOMBRE DEL RESTAURANTE: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: \_\_\_\_\_

SEXO: HOMBRE ( ) MUJER ( )

EDAD: ( )

## Evidencias

Marca temporal	NOMBRE DEL RESTAURANTE	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	SEXO	EDAD	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	2. Cuando termi
2023/06/14 8:38:55 a. m. GMT-5	Danubio	José Armando Núñez correa	HOMBRE	23	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 9:26:25 a. m. GMT-5	Timonel	Anlli Marcela Quintero Maza	MUJER	23	Algunas veces a la semana	Diariamente
2023/06/14 9:53:14 a. m. GMT-5	ALTAMAR	María Acosta	MUJER	21	Algunas veces al año	Algunas veces a
2023/06/14 10:36:54 a. m. GMT-5	Pesecar	Alcira Patricia peralta	MUJER	52	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 10:44:58 a. m. GMT-5	Pesecar	Leidys Ramirez	MUJER	33	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 10:57:46 a. m. GMT-5	Pesecar	Alexander Hernández	HOMBRE	49	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 11:02:59 a. m. GMT-5	Pesecar	Yésica Arteaga	MUJER	32	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 11:08:39 a. m. GMT-5	Pesecar	Paula Andrea correa	MUJER	24	Nunca	Nunca
2023/06/14 11:14:26 a. m. GMT-5	Pesecar	Albeiro Castillo	HOMBRE	50	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 11:22:54 a. m. GMT-5	Pesecar	Thalia Estrada	MUJER	27	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 12:08:30 p. m. GMT-5	Bucanero	Víctor Nuñez	HOMBRE	35	Algunas veces al mes	Diariamente
2023/06/14 12:13:09 p. m. GMT-5	Bucaneros	Dina luz ladeus madera	MUJER	49	Algunas veces al mes	Algunas veces a
2023/06/14 12:19:11 p. m. GMT-5	Bucaneros	Erika	MUJER	33	Nunca	Diariamente
2023/06/14 1:01:00 p. m. GMT-5	Mangle colorao	Carlos nieves	HOMBRE	24	Nunca	Algunas veces a
2023/06/14 3:24:37 p. m. GMT-5	MAR Y MAR	RAMID LÓPEZ	HOMBRE	21	Nunca	Algunas veces a



Excel 2 - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Calibri 10 A A A Ajustar texto General

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Formato Dar formato Estilos de Insertar Eliminar Formato Rellenar Ordenar y Buscar y Borrar Filtrar Modificar

Algunas veces al mes

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1		Nombre del restaurante			1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a una jornada de trabajo me siento agotado.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	5. Siento que estoy tratando a algunas personas a las que tengo que atender	6. Siento que trabajo todo el día con la gente me cansa	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	8. Siento que mi trabajo me está desgastando	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	13. Me siento frustrado por el trabajo	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
2	Código	1	Rancho Marino	F	20	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Nunca	Nunca	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Nunca	Nunca	Algunas veces al mes
3		2	Rancho Marino	M	22	Nunca	Algunas veces al mes	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Diariamente	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Nunca
4		3	Rancho Marino	F	28	Nunca	Algunas veces al mes	Algunas veces al mes	Diariamente	Nunca	Nunca	Algunas veces al mes	Nunca	Algunas veces al mes	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Nunca	Nunca	Diariamente	Nunca
5		4	Rancho Marino	F	25	Nunca	Algunas veces al mes	Algunas veces al mes	Algunas veces al mes	Nunca	Algunas veces a la semana	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas veces a la semana	Diariamente	Nunca	Diariamente	Algunas veces a la semana
6		5	Rancho Marino	M	26	Nunca	Algunas veces al mes	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Algunas veces a la semana	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Algunas veces a la semana
7		6	Rancho Marino	F	28	Nunca	Algunas veces al mes	Nunca	Diariamente	Nunca	Algunas veces al año	Diariamente	Algunas veces al mes	Diariamente	Nunca	Nunca	Diariamente	Nunca	Diariamente	Nunca
8		7	Rancho Marino	F	39	Nunca	Algunas veces a la semana	Algunas veces al mes	Diariamente	Nunca	Nunca	Diariamente	Algunas veces al mes	Diariamente	Algunas veces al mes	Nunca	Diariamente	Nunca	Algunas veces al mes	Nunca
9		8	Rancho Marino	F	43	Nunca	Algunas veces a la semana	Algunas veces al año	Algunas veces al año	Nunca	Algunas veces al mes	Algunas veces al año	Nunca	Algunas veces al mes	Nunca	Nunca	Diariamente	Nunca	Nunca	Nunca