Análisis del nivel de riesgo psicosocial para la empresa de Alimentos *Comestibles San Marcos* por medio de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) en Soacha Cundinamarca 2024

Martha Liliana Garzón Ramírez, Carmen Melisa Flórez Leiva, Jasson Alonso Moreno Wilches.

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

Escuela de Negocios

Fundación Universitaria Compensar

Director y asesor:

Claudia Cristina Seguanes

Noviembre de 2024

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Resumen

El presente trabajo de investigación realizó el análisis del síndrome de burnout o agotamiento laboral mediante la aplicación de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) en la empresa de alimentos Comestibles San Marcos. El problema de investigación fue: ¿cómo determinar el nivel de burnout o agotamiento laboral en los trabajadores de la empresa de alimentos Comestibles San Marcos? Con este propósito, se estableció como objetivo analizar el nivel de riesgo psicosocial en esta empresa, ubicada en el municipio de Soacha. El diseño metodológico fue de enfoque cuantitativo y se fundamentó en una revisión exhaustiva de la literatura para construir el marco conceptual. Se aplicó la versión adaptada al castellano de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) de 15 ítems, con una escala de calificación tipo Likert a la totalidad de empleados de la empresa. Los hallazgos en el análisis de resultados destacan un nivel significativo en la subescala de Agotamiento Emocional, especialmente en las áreas de trabajo con mayor demanda operativa. Las conclusiones destacan la necesidad de implementar un programa de intervención orientado a reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados. Este programa debe incorporar un enfoque diferencial, considerando las diferencias observadas en la experiencia del síndrome de burnout entre los trabajadores, particularmente en áreas con alta concentración de mujeres operarias. Además se recomienda de incluir estrategias de intervención del riesgo psicosocial, el desarrollo de habilidades para la gestión del estrés, una política organizacional inclusiva que reduzca el impacto negativo del síndrome en el ambiente laboral. Así mismo se propone fomentar una cultura organizacional más saludable y equitativa, junto con un sistema de monitoreo y evaluación para garantizar la efectividad y sostenibilidad de las acciones en el tiempo.

Palabras clave: Riesgo Psicosocial, Agotamiento Laboral, Burnout, Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), Enfoque de diferencial ,Empresa Industrial, Salud Mental.

Abstract

The present research work carried out the analysis of the burnout syndrome or job burnout through the application of the Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) test in the food company Comestibles San Marcos. The research problem was: how to determine the level of burnout or job burnout in the workers of the food company Comestibles San Marcos? With this purpose, the objective was established to analyze the level of psychosocial risk in this company, located in the municipality of Soacha. The methodological design was quantitative and was based on an exhaustive review of the literature to build the conceptual framework. The 15-item Maslach Burnout Inventory (MBI-GS), adapted to Spanish, with a Likert-type rating scale was applied to all the company's employees. The findings in the analysis of the results highlight a significant level in the Emotional Exhaustion subscale, especially in the work areas with greater operational demand. The conclusions highlight the need to implement an intervention program aimed at reducing work stress levels and improving employee well-being. This program should incorporate a differential approach, considering the differences observed in the experience of burnout syndrome among workers, particularly in areas with a high concentration of female operators. It is also recommended to include psychosocial risk intervention strategies, the development of stress management skills, and an inclusive organizational policy to reduce the negative impact of the syndrome on the work environment. It is also proposed to promote a healthier and more equitable organizational culture, along with a monitoring and evaluation system to ensure the effectiveness and sustainability of actions over time

Introducción

El riesgo psicosocial ha emergido como una preocupación significativa en el ámbito laboral, especialmente en empresas industriales donde las exigencias operativas pueden generar un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores. En este contexto, el agotamiento laboral se presenta como una consecuencia crítica del estrés crónico asociado a estos riesgos. Esta investigación se centra en la empresa Alimentos Comestibles San Marcos, donde se ha identificado un nivel elevado de riesgo psicosocial, revelado a través de la aplicación de la matriz de caracterización de riesgos GTC-45

Para abordar el fenómeno del agotamiento laboral en esta empresa, se seleccionó el MBI-GS como herramienta de medición, dada su validez y reconocimiento en la evaluación de los niveles de burnout en poblaciones generales.

El análisis de resultados de esta investigación se centra en la evaluación del nivel de riesgo psicosocial en la empresa de Alimentos Comestibles San Marcos, utilizando la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) como herramienta principal. A través de la medición de las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo-despersonalización y realización personal-eficacia profesional, se busca ofrecer una visión clara del estado psicológico de los empleados y de los factores que pueden contribuir al desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional. Este análisis no solo proporciona datos cuantitativos sobre el bienestar laboral de los trabajadores, sino que también permite identificar áreas críticas que requieren atención y la implementación de estrategias adecuadas para mitigar los riesgos psicosociales. Los resultados obtenidos serán fundamentales para la formulación de un futuro programa de intervención, orientado a mejorar la salud y el rendimiento de los empleados en la organización.

Este estudio ha permitido identificar la presencia de riesgos psicosociales en la empresa Alimentos Comestibles San Marcos, específicamente en relación con el síndrome de burnout. A través del análisis de los resultados obtenidos con el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), se pudo evaluar el nivel de Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional entre los empleados, lo cual ha permitido conocer las áreas de mayor vulnerabilidad dentro de la empresa y, en particular, entre las trabajadoras del área de Empaque. A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de este análisis, que resaltan la importancia de abordar los riesgos psicosociales desde un enfoque de género, integral y específico.

Planteamiento del problema

El síndrome de agotamiento laboral, conocido comúnmente como “burnout”, es una de las principales consecuencias del estrés crónico en el entorno laboral. Los entornos laborales deficientes, permiten las cargas de trabajo excesivas, el control insuficiente del trabajo y la inseguridad laboral, por lo que representan un riesgo para la salud mental. Este problema de salud mental, afecta de manera significativa tanto el bienestar de los empleados como la productividad organizacional. En empresas donde las largas jornadas de trabajo son comunes, como es el caso de Comestibles San Marcos. (Organización Mundial de la Salud, 2024)

La importancia de abordar el burnout es que tiene múltiples consecuencias para el trabajador y estás se observan de forma más consistente en el abandono del trabajo entre ellas se encuentran la disminución del compromiso, la insatisfacción laboral, la rotación y el ausentismo,

con un deterioro en la calidad de la atención o el servicio prestado a los clientes esto conlleva, por ejemplo, a la disminución de ingresos económicos para la empresa. El síndrome de burnout también está vinculado a la disfunción personal, principalmente en términos de deterioro de la salud física y mental, donde el trabajador puede incidir en un aumento del abuso de sustancias, así como de los conflictos maritales y/o familiares. (Cooper, 1998).

El síndrome de burnout o agotamiento laboral al tener múltiples repercusiones a la salud de los trabajadores se hace necesario identificarlo y evaluar su grado de afectación, por ende, se determinó la pregunta de investigación ¿Cómo determinar el nivel de burnout o agotamiento laboral en los trabajadores de la empresa de alimentos *Comestibles San Marcos*? Al evidenciar cansancio excesivo y emociones como la ira, tristeza y disgusto al realizar algunas de las tareas propuestas aumento la intencionalidad de aplicar una prueba y analizar el grado de burnout presente en los trabajadores.

Objetivos

Analizar el nivel de riesgo psicosocial para la empresa de Alimentos Comestibles San Marcos por medio de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) en Soacha.

Objetivos específicos

Medir los niveles de Agotamiento emocional, Cinismo-Despersonalización y Realización Personal-Eficacia Profesional mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a los empleados de la empresa de Alimentos Comestibles San Marcos.

Determinar los factores de riesgo asociados al Síndrome del Desgaste Ocupacional "Burnout" y proponer estrategias para un futuro programa de intervención para la empresa de Alimentos Comestibles San Marcos.

Marco Conceptual

Para el desarrollo del marco conceptual se tiene en cuenta el abordaje conceptual de las categorías fundantes del estudio. Así como la caracterización de la empresa beneficiada con este trabajo.

- ***Riesgos psicosociales***

Definición

Para contextualizar "Los factores o riesgos psicosociales, se originan por diferentes aspectos del ambiente y organización del trabajo" (Raffo Lecca, et al, 2013) Pág. 73. Es decir, al hablar de riesgos psicosociales se entiende que se habla de un ambiente especifico el cual tiene ocurrencia en el trabajo.

De manera que al ser un factor que hace parte del área laboral de un individuo, se debe tener en cuenta ciertas categorías intrínsecas de un trabajo como la organización de la empresa, el contenido y la ejecución de las tareas, las relaciones interpersonales y los contextos en los que se desarrolla el trabajo de ese individuo, que al realizarse alguna de manera inadecuada o deficiente por diseño, por configuración, dimensionamiento y/o implantación, aumentan la probabilidad de que se generen consecuencias negativas para la seguridad y la salud de los trabajadores (INSST, 2022) Pág. 15. Como lo menciona Monte (2012), “los factores

psicosociales surgen en cualquier parte del entorno laboral y señala que las condiciones de trabajo son las que conducen al estrés" pág. 238.

En este sentido, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2015), hace una breve descripción de los riesgos psicosociales donde aborda que son "las condiciones de trabajo o las características del mismo relacionadas con el ámbito psicosocial, esto es, relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica, social)" Pág. 59.

Peligros asociados a los riesgos psicosociales

Dentro de los riesgos psicosociales se encuentran varias categorías mencionadas anteriormente, dichas categorías al darse de forma inadecuada representan un peligro para el trabajador, para conocer más a fondo en qué consisten se muestran de forma tal que su comprensión sea mayor.

La tabla 1 muestra como Monte (2012), organizo y clasifico los riesgos psicosociales en cuatro categorías según las características en las que esta inmerso un individuo en un entorno laboral.

Tabla 1

Clasificación de los riesgos psicosociales según sus características

CATEGORÍAS	CARACTERÍSTICAS
Características de la tarea	Cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, complejidad de la tarea, monotonía o repetitividad.
Características de la organización	Variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica.
Características del empleo	Diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad
Organización del tiempo de trabajo	Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos

Nota: Riesgos psicosociales organizados por categorías según las características del trabajo. Adaptación propia.

La guía técnica colombiana GTC-45 también incluye una clasificación de peligros que ofrece una orientación para la identificación de los mismos, para este apartado se trae la organización de los riesgos psicosociales propuestos por la guía.

Tabla 2

Clasificación de riesgos psicosociales según GTC-45

CATEGORÍAS	CARACTERÍSTICAS
Gestión Organizacional	Comprende los estilos de mando, el pago de salario, la contratación, la participación de todos los trabajadores, la inducción y capacitación recibidas, el bienestar social al que pueda aplicar, la evaluación del desempeño, y el manejo de cambios que ocurran en la organización

Características De La Organización Del Trabajo	Aborda la comunicación entre todos los niveles de la organización, la tecnología a la que se cuente con acceso, la organización del trabajo y demandas cualitativas y cuantitativas de la labor a realizar.
Características Del Grupo Social De Trabajo	Relaciones interpersonales, cohesión del grupo social, calidad de interacciones con el grupo social y trabajo en equipo en las diferentes labores a realizar.
Condiciones De La Tarea	La carga mental que implique la tarea, el contenido de la tarea, las demandas emocionales que generen las tareas, un sistema de control adecuado ante posibles frustraciones, definición de roles claros en las tareas y la monotonía que surja al realizar varias veces la misma tarea de la igual forma.
Interfase Persona - Tarea	Estos son los conocimientos, las habilidades en relación con la demanda de la tarea, la iniciativa que tenga el trabajador y la autonomía para realizar las tareas.
Jornada De Trabajo	Pausas en las labores, trabajo nocturno, rotación y horas extras sin descansos

Nota: Listado de peligros clasificados con sus características propuestos por la guía técnica colombiana 45. Adaptación propia.

Características de los riesgos psicosociales

Dentro de las referencias utilizadas para este trabajo se encuentran varias características asociadas a los riesgos psicosociales por un lado se encuentra que "*los riesgos psicosociales son de carácter cualitativo y descriptivos, condiciones de trabajo que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores*" (Muñoz Rojas, et al, 2018) Pág. 537. Por otro lado, se encuentra que "los riesgos psicosociales suelen ser multicausales, habitualmente no se deben a la presencia de un

único factor de riesgo, además las presencias de otros factores no psicosociales como condiciones ambientales o higiénicas pueden también influir en las condiciones de vulnerabilidad personal, familiar o social del trabajador" (INSHT, 2015) Pág. 62

Estadísticas de los riesgos psicosociales

Para hablar de estadísticas en Colombia sobre riesgos psicosociales es necesario recalcar los datos desde “la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, que fue realizada en el año 2007, esta encuesta mostró que el 30 % de los trabajadores encuestados manifestó sufrir estrés laboral; mientras que, en la segunda encuesta, realizada entre los periodos 2009 y 2012, se produjo un notable incremento del 43%" (Muñoz Rojas, et al, 2018) Pág. 538 En la tercera encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales realizada en el año 2021 por el Ministerio de Trabajo, se evidencia que en el consolidado de exposición a peligros los trabajadores dependientes se encuentran expuestos a jornadas de trabajo de más de 8 horas diarias, este peligro ocupa el tercer puesto en la tabla, así mismo, se encuentra en el puesto 11 y 14, jornadas de trabajo sin pausas ni descanso y turnos nocturnos sin descanso, respectivamente, esto evidencia que años después de la primera y la segunda encuesta aún están latentes los peligros psicosociales ya que demuestra que es una afectación real y constante a los trabajadores.

Afectaciones al individuo desde la perspectiva biopsicosocial

Los perjuicios que puede sufrir un individuo por la exposición a riesgos psicosociales se describen desde las tres áreas que comprenden lo biológico la salud física, lo psicológico la salud mental y lo social como las relaciones interpersonales. La perspectiva biopsicosocial se entiende

como la “comprensión de las afecciones y trastornos físicos y psicológicos asociados con la presencia de factores orgánicos, tales como lesiones y anomalías” (Arrieta & Guzmán, 2021) Pág. 1. Es decir, lo biopsicosocial se puede entender como la integración de diferentes áreas de un individuo el cuál al sufrir alguna afectación en cualquiera de ellas genera un daño a nivel general, por ello es importante tener en cuenta que la exposición a los diferentes riesgos psicosociales afecta al trabajador no solo en su área psicológica, si no además en otros aspectos como su salud física.

En consonancia a lo anterior se hace inevitable conocer las afectaciones a nivel biopsicosocial que puede llegar a presentar un individuo:

Tabla 3

Afectaciones a los trabajadores a nivel biopsicosocial por burnout

Biológico	Psicológico	Social
Se encuentran diferentes afecciones como la “tensión muscular, disminución del sistema inmunológico, problemas cardiovasculares, alergias, fibromialgias, dolor lumbar, problemas de la piel, migrañas, dificultades respiratorias, infertilidad transitoria y problemas gastrointestinales" (Muñoz Rojas, et al, 2018) pág. 539	Ansiedad, depresión, irritabilidad, alteraciones del sueño, frustración, dificultades de concentración, agresividad, abuso de alcohol y drogas, trastornos alimenticios, trastornos sexuales, ausentismo laboral, mayor probabilidad de sufrir accidentes” (Muñoz Rojas, et al, 2018) Pág. 539	Aislamiento, conflictos interpersonales, agresiones” (INSST, 2022) Pág. 21.

Nota: Recopilación de los daños a la salud de un trabajador desde la perspectiva biopsicosocial. Adaptación propia.

- **Burnout**

Uno de los primeros autores en hablar sobre burnout desde una forma experiencial y académica es Herbert Freudenberger al cuestionarse si el burnout era un riesgo y si podía vincularse como riesgo a lo laboral de allí determino que este síndrome es un agotamiento, un desgaste con síntomas de cansancio, fatiga, irritabilidad y frustración. Con la premisa de que aquellos más susceptibles de sufrir burnout son los trabajadores más dedicados y comprometidos, al gastar una gran energía en cumplir los objetivos y metas del trabajo en un ambiente no propicio puede llegar a padecer el síndrome (1974).

En este mismo sentido Cooper un autor que aborda ampliamente el síndrome de burnout o agotamiento laboral lo define como una respuesta prolongada y desproporcionada a los factores de estrés interpersonal crónicos en el trabajo (1998) Pág. 68.

Estos factores de estrés interpersonal están presentes en cualquier organización ya que es una condición inherente al trabajador que está inmerso en condiciones no optimas para ejecutar sus labores, este es el caso de Comestibles San Marcos que en la aplicación de la matriz GTC-45 los riesgos psicosociales obtuvieron una puntuación alta con una mayor probabilidad de afectar al trabajador, y con la posibilidad de estar padeciendo de burnout o agotamiento laboral.

Por ello, es necesario hablar de la doctora Christina Maslach experta en burnout habla de una teoría multidimensional, dicha teoría contempla que existen tres dimensiones que afectan al trabajador resultado del agotamiento laboral, la primera es agotamiento esta "*se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos*", la segunda es el cinismo el cual "*se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a*

diversos aspectos del trabajo", por último se encuentra la ineficacia esta "*se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo*" frente a la deficiencia en la eficacia personal (2009) Pág. 38.

El síndrome de burnout ha demostrado ser una afectación real para los trabajadores esto ha derivado en que la Organización Mundial de la Salud lo haya incluido en su más reciente libro de Clasificación internacional de enfermedades CIE-11 como el síndrome de desgaste ocupacional con el código QD85, con el cual se especifica que es un síndrome resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito, con la aclaración de que el malestar y el agotamiento debe ser dentro del contexto laboral y no incluir otros aspectos de la vida del trabajador. Adicional habla de las mismas tres dimensiones ya explicadas por otros autores como la doctora Maslach, las cuales son: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización. (2024)

Otros autores como Baldeón Dávila y otros han enfocado sus estudios sobre burnout en áreas específicas, por ejemplo, la educación, donde realizaron un rastreo de artículos que abordan el tema de burnout, esto necesario al conocer las graves afectaciones que tiene un trabajador que padezca este síndrome (2023). Así como ellos hay otros que realizan otro tipo de rastreo y análisis sobre el burnout como Muñoz Cerón y otros (2021) que hablan de la prevalencia y la afectación del burnout al personal en salud. Con esto se evidencia que cualquier trabajador sin importar el sector en el que se desempeñe puede desarrollar este síndrome, y Comestibles San Marcos no es la excepción.

- **Empresa de alimentos**

En lo que concierne a esta investigación se habla de empresa ya que es el lugar donde se realiza el presente trabajo de investigación.

Una de las definiciones que menciona Chiavenato (2004) para conceptualizar el significado de empresa es el de una organización con producción o comercialización de bienes y servicios con fines de lucro, donde se planea, organiza y ejecuta las actividades que se realizan para obtener una retribución económica. Además de afirmar que existen cuatro categorías de empresas según el tipo de producción: agrícolas, industriales, comerciales y financieras. Pág. 40.

Ahora bien, el concepto relacionado a la empresa es empresa de alimentos o industria de alimentos las cual se entiende como "*un conjunto de actividades industriales dirigidas al tratamiento, la transformación, la preparación, la conservación y el envasado de productos alimenticios*" (Malagié, et al, 1998) actividad económica propia de *Comestibles San Marcos*, esto en conjunto a otras características de la empresa serán abordadas más adelante.

- **Comestibles San Marcos**

La empresa de alimentos Comestibles San Marcos se encuentra ubicada en la carrera 7b Este #22-41, Barrio la Esperanza, comuna 6 de Soacha Cundinamarca. Fundada en el mes de abril del año 2005, su actividad principal es la transformación, empaque y sellado de productos tales como: papa, patacones dulces y/o salados, chicharrones, tocinetas y chicharrones, y todo lo que tiene que ver con el sector de snacks fritos. Actualmente cuenta con un total de 6

trabajadores directos. La venta y/o distribución de sus productos se realizan en la ciudad de Bogotá y también en el mismo municipio de su ubicación, Soacha, y municipios aledaños a la capital del país.

Método

En este estudio se adoptará un enfoque cuantitativo, que nos permitirá medir y analizar el nivel de riesgo psicosocial en la empresa Alimentos Comestibles San Marcos a través de la aplicación de la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI-GS). Este enfoque facilitará la obtención de datos objetivos y medibles, esenciales para el cumplimiento de los objetivos planteados en este estudio. Se implementará un diseño descriptivo. Esto permitirá describir el nivel de riesgo psicosocial existente y también establecer relaciones entre los factores que contribuyen al síndrome de desgaste ocupacional o agotamiento laboral "burnout".

Metodología

Este trabajo se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo el cual “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Sampieri, et al, 2014) Pág. 4.

El enfoque cuantitativo cuenta con varias características adecuadas para este trabajo entre ellas que “los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos” (Sampieri, et al, 2014) Pág. 5. Por ello se aborda instrumentos de medición cuantitativo como lo es la matriz GTC-45, en la que se establecen los riesgos y la medición de la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

Esto en concordancia con el paradigma cuantitativo o positivista de investigación donde se busca la “medición, revisión, descripción, experimentación, verificación y explicación del fenómeno objeto de estudio” (Pinto, 2018) Pág. 20

Muestra

La muestra de un estudio se entiende como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, la muestra debe ser representativa de la población, para el presente trabajo de investigación se buscó una muestra probabilística, esta pretende que todos los elementos de la población tengan la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades (Sampieri, et al, 2014) Pág. 175. Para ello se utilizo el software STATS 2.0 para realizar el análisis y determinar la cantidad de la muestra, dadas las características de la empresa de alimentos *Comestibles San Marcos* donde tienen seis trabajadores en total, a la aplicación del software el resultado fue de tomar la cantidad total de trabajadores, es decir, los seis como la muestra para el desarrollo del estudio.

Instrumentos

Los instrumentos de recolección de información para este trabajo se eligieron en base a las necesidades de medición de los datos para dar cumplimiento al objetivo general y a los objetivos específicos, los cuales se relacionan a continuación:

La Guía técnica colombiana GTC 45: es una guía que “presenta un marco integrado de principios, prácticas y criterios para la implementación de la mejor práctica en la identificación de peligros y la valoración de riesgos” con esta guía se pretendió identificar los riesgos presentes en la empresa de alimentos Comestibles San Marcos, especialmente los riesgos psicosociales (ICONTEC, 2012).

El Software STATS 2.0 Decisión Analytics: de uso gratuito creado para el aprendizaje, los cálculos estadísticos básicos y la determinación del tamaño de muestra en un trabajo de investigación, este programa realiza el cálculo de la muestra de forma rápida y sencilla al disminuir el tiempo que se gasta al realizarse de forma manual. (Sampieri, et al, 2014) Pág. 177.

La Prueba o Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI): El Inventario que mide agotamiento laboral fue creado y validado por Christina Maslach, PhD, quien es una investigadora pionera en el tema del síndrome de burnout laboral. Es profesora emérita de psicología en la Universidad de California, Berkeley, e investigadora en su centro de Lugares de Trabajo Saludables. Y por Michael P. Leiter, PhD., psicólogo organizacional interesado en las relaciones de las personas con su trabajo. Es profesor en la Universidad de Acadia y realiza investigaciones a través del Centro de Investigación y Desarrollo Organizacional en Canadá. (Mind garden , 2024).

En este sentido, Maslach, Jackson y Leiter redefinen el burnout como “una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”. La redefinición antes expresada dio resultado el Maslach Burnout

Inventory-General Survey (MBI-GS) que consta de 16 ítems, y es una adaptación del cuestionario clásico (MBI-Human Services Survey de 22 ítems), utilizado para profesionales de la salud" El MBI-GS valora una crisis en la relación de una persona con su trabajo, y no necesariamente una crisis entre una persona y la gente con la que se relaciona esta, es propuesto como un instrumento para evaluar las actitudes ante el propio trabajo, por medio de las categorías o Sub Esacalas Desgaste Emocional (5 ítems), Cinismo (5 ítems) y Eficacia Profesional (6 ítems). (López Palomar, et al, 2020, p. 165)

Esta prueba ha sido adaptada para ser aplicar a diferentes oficios y profesiones como personal en salud, personal que labora en el sector de educativo, para estudiantes, docentes y la utilizada para este trabajo el inventario que mide el agotamiento laboral en puestos como atención al cliente, mantenimiento, fabricación y gestión en un entorno laboral MBI-GS. Este inventario sin importar para quien este destinada su aplicación mide tres constructos: el agotamiento, el cinismo y la eficacia personal, ya tratados anteriormente en el marco conceptual sobre burnout.

La redefinición del burnout atiende a la identificación de este síndrome como un problema de salud derivado de la persona con su trabajo. La estructura factorial de la adaptación al castellano del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) realizada por Gil-Monte reporta valores de fiabilidad según alfa de Cronbach, encontrándose 0,85 para Eficacia profesional, 0,83 para Agotamiento y 0,74 para cinismo, similares a lo reportado por Moreno, Rodríguez y Escobar cuyos valores oscilan entre 0,84 y/o 0,89 para las tres subescalas, por encima de los índices de consistencia presentados en el manual del MBI-GS que están en los

0,73 a 0,89 (Maslach, Jackson y Leiter). Por lo anterior el cuestionario se considera válido y confiable en la versión adaptada al español. (López Palomar, et al, 2020).

Adicionalmente es importante aclarar que la versión original tiene 16 ítems, pero la versión en español del MBI-GS tiene 15 ítems debido a que como lo dijo Salanova, se eliminó el ítem 13, por presentar ambivalencia (Colja, 2021).

La escala utilizada en el MBI-GS es de tipo Likert de 0 a 6 como lo muestra la Tabla 4:

Tabla 4

Escala de Calificación Tipo Likert MBI-GS

Valores	Enunciado
0	Nunca / Ninguna vez
1	Casi nunca/ Pocas veces al año
2	Algunas Veces / Una vez al mes o menos
3	Regularmente / Pocas veces al mes
4	Bastantes Veces / Una vez por semana
5	Casi siempre / Pocas veces por semana
6	Siempre / Todos los días

Nota: Tabla de Elaboración Propia

Tipo de investigación

Se consideró que este trabajo es una "investigación no experimental ya que no se pretendió manipular las variables del estudio, adicional es de tipo transversal o transeccional

dado que el trabajo se realizó en un único tiempo, un único momento y no se buscó medir en tiempos longitudinales extensos." (Sampieri, et al, 2014) p. 154-155.

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo ya que "desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos que luego se convertirán en información. Para los cuantitativos es recoger elementos, medir, verificar, comprobar (…) La descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se fundamenta en la medición de uno o más elementos del fenómeno descrito si es cuantitativa". (Pinto, 2018) Pág. 25

Resultados

La aplicación del cuestionario MBI-GS en su versión en español se realizó a través de un enlace de Google Forms, seleccionado por su facilidad de acceso y uso para los colaboradores. Este enlace fue enviado directamente por la gerencia de la empresa a cada uno de los empleados, con el acompañamiento de las psicologas investigadoras para dar las indicaciones y una explicación clara sobre el propósito académico del estudio y la confidencialidad de la información proporcionada.

La información hacía énfasis en que los datos recopilados serían analizados exclusivamente como promedios grupales y no de forma individual, garantizando el anonimato. Los participantes accedieron a participar de forma voluntaria dando su consentimiento al inicio del cuestionario.

Los resultados fueron exportados automáticamente a un archivo de Excel, donde se calcularon los puntajes promedio por subescala del MBI-GS de forma general, para el grupo de trabajadores de la empresa.

Para el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario MBI-GS, se utilizó la Tabla 5 Nivel de Categorización de las Subescalas de Acuerdo a los Resultados Aplicación MBI-GS, esta tabla permitió clasificar las tres subescalas evaluadas (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) de acuerdo a los Niveles especificados, facilitando la interpretación de los datos y permitiendo identificar de acuerdo a las puntuaciones los Indicios de Burnout en el grupo de trabajadores de la empresa.

Tabla 5

Nivel de Categorización de las Subescalas de Acuerdo a los Resultados Aplicación MBI-GS

NIVEL	%	AGOTAMIENTO		CINISMO		EFICACIA PROFESIONAL	
MUY BAJO	>5%	<0,4	De 0 a 1	<0,2	0	<2,83	De 35 a 36
BAJO	5-25%	0,5-1,2	De 2 a 6	0,3-0,5	De 1 a 2	2,83-3,83	De 31 a 34
MEDIO BAJO	25-50%	1,3-2	De 7 a 10	0,6-1,24	De 3 a 4	3,84-4,5	De 28 a 30
MEDIO ALTO	50-75%	2,1-2,8	De 11 a 14	1,25 2,25	De 5 a 9	4,51-5,16	De 23 a 27
ALTO	75-95%	2,9-4,5	De 15 a 22(*)	2,26-4	De 10 a 16(*)	5,17-5,83	De 16 a 22(*)
MUY ALTO	>95%	> 4,5	De 23 a 30(*)	> 4	De 17 a 24(*)	> 5,83	De 1 a 15(*)

(*) Indicios del Síndrome de Burnout

Nota: Tabla de Valoración MGI-GS (Estadisticando, 2016)

La categorización de cada subescala proporcionó un marco de referencia estandarizado que contribuye a contextualizar los puntajes en términos de Niveles desde Muy Bajo, Bajo, Medio bajo, Medio Alto, Alto hasta Muy Alto, lo cual permitió realizar el análisis y proponer medidas de intervención adecuadas a las necesidades detectadas dentro de la empresa.

En los resultados obtenidos en la caracterización inicial del MBI-GS se obtuvieron los siguientes datos demográficos de la Tabla 6. La población de trabajadores de la empresa de Alimentos Comestibles San Marcos consta de 6 empleados con una edad promedio de 39 años. La distribución por género muestra un equilibrio exacto con un 50% de trabajadores femeninos y un 50% masculinos. En cuanto a la distribución de las áreas de trabajo el 50% del personal pertenece al área de Empaque, mientras que el 16,6% trabaja en Administración, otro 16,6% en Supervisión y el restante 16,6% en el área de Freidora.

Tabla 6

Datos Población MBI_GS Fabrica Comestibles San Marcos

Número de Empleados:		6
Edad Promedio de los trabajadores (Años cumplidos):		39
Sexo:	Femenino	50%
	Masculino	50%
Población por Área de Trabajo en %	Administración	16,6%
	Supervisión	16,6%
	Freidora	16,6%
	Empaque	50%
Promedio Antigüedad de los trabajadores (en Años):		13,7

Nota: Tabla de Elaboración Propia

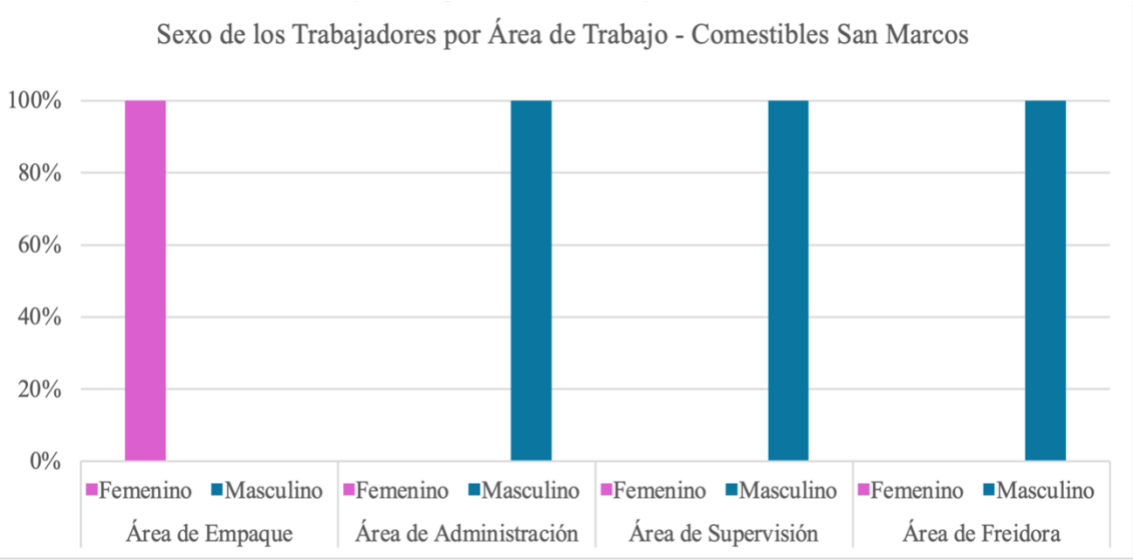
En relación con la antigüedad en la empresa, el promedio de años trabajados es de 13,7 años, lo cual sugiere un nivel de experiencia considerable en el equipo de colaboradores.

Adicionalmente en los datos por Sexo por Área de Trabajo se identificó una distribución por género segregada, ya que el área de empaque se encuentra exclusivamente

conformada por mujeres, y las área de administración, supervisión y freidora se encuentran integradas únicamente por hombres, esta distribución del género de los trabajadores sugiere que existen una necesidad de contar con personal con la capacidad específica de desarrollar tareas de tipo manual, repetitivas y con alto grado de detalle, mientras que los hombres ocupan posiciones de mayor jerarquía y responsabilidad en la organización como se puede ver reflejado en la Figura 1.

Figura 1

Datos – MBI-GS Sexo de los Colaboradores de la Fabrica Comestibles San Marcos



Nota: Gráfica de Elaboración Propia

En la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) a todos los trabajadores de empresa de alimentos Comestibles San Marcos, se evaluaron las tres subescalas de Agotamiento Emocional (EE), Cinismo (CY) y Eficacia Profesional (PE) por medio de los 15 ítems, se obtuvieron los siguientes datos reflejados en la Tabla 7:

En la subescala de Agotamiento Emocional (EE), los empleados obtuvieron un puntaje promedio de 15,16 - nivel de la escala ALTO. Esta dimensión evalúa el cansancio físico y emocional que los trabajadores experimentan en su entorno laboral, reflejando el nivel de energía y la capacidad de enfrentar las demandas laborales.

En cuanto a la subescala de Cinismo (CY), se alcanzó un puntaje promedio de 4,83 - nivel de la escala MEDIO BAJO. Este valor representa la actitud de desapego o indiferencia que los empleados pueden tener hacia su trabajo, lo cual a menudo se asocia con una desconexión emocional frente a la organización y sus tareas.

Por último, en la subescala de Eficacia Profesional (PE), el puntaje promedio fue de 25,16 – nivel de la escala MEDIO ALTO. Este valor refleja la percepción de competencia y éxito que los trabajadores sienten en relación con su desempeño laboral.

Tabla 7

Resultados Aplicación MBI-GS a la Fabrica Comestibles San Marcos

SUB ESCALA	EE Agotamiento	CY Cinismo	PE Eficacia Profesional
PUNTAJE POR SUB ESCALA	15,16	4,83	25,16

Nota: Tabla de Elaboración Propia

En el análisis de los resultados se consideró fundamental diferenciar los resultados de la aplicación del MBI-GS por género con la finalidad de identificar posibles diferencias en el síndrome de Burnout entre hombres y mujeres, ya que la población de la empresa está dividida

en porcentajes iguales y en el mundo laboral hombres y mujeres enfrentan diferentes desafíos, al desglosar los datos se busca identificar con datos el impacto del entorno laboral a cada grupo.

En los resultados discriminados por género se obtuvo que la subescala de Agotamiento Emocional (EE), en el puntaje promedio para el género masculino es de 12,66 – nivel de la escala MEDIO ALTO, mientras que para el género femenino es de 17 – nivel de la escala ALTO. En la subescala de Cinismo (CY), los empleados masculinos obtuvieron un puntaje de 4,66 – nivel de la escala MEDIO BAJO, mientras que las empleadas femeninas obtuvieron un puntaje ligeramente superior de 5 – nivel de la escala MEDIO ALTO. Respecto a la Eficacia Profesional (PE), el puntaje promedio para los trabajadores masculinos es de 28 – nivel de la escala MEDIO BAJO, comparado con 22,33 – nivel de la escala ALTO en las trabajadoras femeninas, resultados reflejados en la Tabla 8:

Tabla 8

Resultados Aplicación MBI-GS diferenciados por Género a la Fabrica Comestibles San Marcos

RESULTADOS APLICACIÓN MBI-GS TRABAJADORES POR GENERO COMESTIBLES SAN MARCOS			
SUB ESCALA	EE Agotamiento	CY Cinismo	PE Eficacia Profesional
PUNTAJE GÉNERO MASCULINO POR SUB ESCALA	12,66	4,66	28
PUNTAJE GÉNERO FEMENINO POR SUB ESCALA	17	5	22,33

Nota: Tabla de Elaboración Propia

Discusión

A partir del análisis de los resultados obtenidos con el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en la empresa Comestibles San Marcos, se identificaron elementos clave sobre la presencia de riesgo de síndrome de burnout en los trabajadores. Los niveles generales de Agotamiento Emocional son altos a nivel general para los empleados, Cinismo y Eficacia Profesional no alcanzan niveles críticos pero deben ser monitoreados con cierta periodicidad para evitar que no incremente el riesgo psicosocial.

El nivel de agotamiento emocional moderado y la percepción de la Eficacia Profesional son más bajos en las trabajadoras del área de Empaque, lo que sugiere la existencia de factores psicosociales específicos en esa área que requieren atención y un análisis más detallado.

Estos resultados indican que incluso en empresas de tamaño pequeño, como las microempresas con recursos económicos limitados y una estructura organizacional simple, es esencial considerar las características demográficas y organizacionales de los empleados al desarrollar programas de promoción y prevención de la salud. Así como las políticas de seguridad y salud en el trabajo deben estar alineadas con la identificación y gestión de los riesgos psicosociales, con la finalidad de realizar un abordaje efectivo para el bienestar y la salud de los colaboradores.

Es importante resaltar el papel esencial de los directivos y tomadores de decisiones de las organizaciones en la mejora del ambiente laboral, según el Ministerio de la Protección Social en el documento guía síndrome de agotamiento laboral - burnout. Protocolo de prevención y

actuación especifica que la responsabilidad en la modificación del ambiente de trabajo es del área de gestión del talento humano, en coordinación con la de seguridad y salud en el trabajo, realizar los cambios administrativos, organizacionales, de diseño del puesto de trabajo, de seguridad y del ambiente laboral que se requieran para compensar las capacidades de las personas con los requerimientos de desempeño del trabajo (Ministerio de Trabajo, 2016).

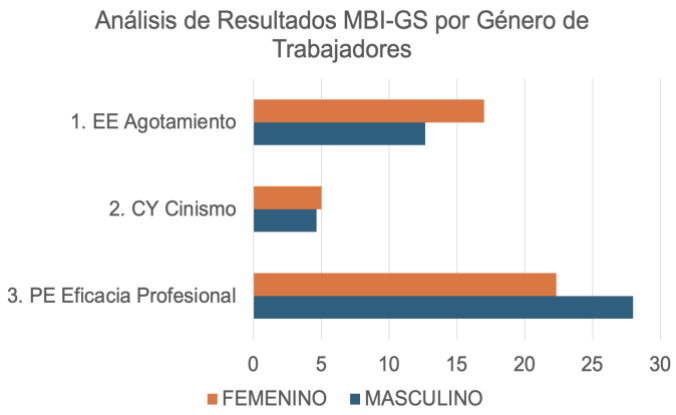
Su involucramiento activo en la creación de un entorno de trabajo saludable no solo beneficia el bienestar de los empleados, sino que también desempeña un papel clave en la reducción de los riesgos psicosociales.

Conclusiones

Los hallazgos del este estudio subrayan la relevancia de adoptar un enfoque diferencial por género en la gestión de riesgos psicosociales dentro de la empresa de Alimentos Comestibles San Marcos. Las trabajadoras del área de Empaque presentan niveles más altos de agotamiento emocional y una percepción de menor eficacia profesional en comparación a los hombres, lo cual podría estar vinculado a factores externos que amplifican la carga emocional de las mujeres y que como consecuencia requiere de atención específica para reducir el riesgo del síndrome de Burnout en este grupo.

Figura 2

Resultados – MBI-GS por Género de los Colaboradores de la Fabrica Comestibles San Marcos



Nota: Gráfica de Elaboración Propia

Mientras que las mujeres son condicionadas socialmente para cuidar, educar y encargarse de los niños, las tareas del hogar, atender a sus parejas, y en algunas ocasiones a los ancianos, en los hombres se enfatiza la dureza e indiferencia emocional, así como una actitud de orientación al logro opuesta a la interdependencia y habilidad en las relaciones interpersonales (Gil Monte, 2002). Esta combinación de responsabilidades laborales, familiares y necesidades económicas generan que muchas mujeres puedan intensificar agotamiento emocional, especialmente en sectores laborales de alta demanda física y repetitiva como en el área de Empaque.

Otro aspecto relevante es la segregación de roles laborales dentro de la empresa, esto también refuerza los estereotipos de género, asignando a las mujeres a tareas de empaque mientras que a los hombres se les asigna roles administrativos y de supervisión. Esta división no solo limita las oportunidades de desarrollo profesional de las mujeres, sino que también

puede contribuir significativamente a una menor satisfacción laboral, afectando tanto su bienestar emocional como su rendimiento laboral.

Para abordar esta situación, se recomienda implementar un programa de intervención que contemple la reestructuración de las tareas en el área de Empaque, la capacitación en habilidades de gestión del estrés, la posibilidad de implementar tecnología que permita disminuir las jornadas laborales, reducir el esfuerzo y el estrés. Adicionalmente generar un sistema de rotación de tareas para reducir la monotonía de las actividades laborales repetitivas. En el diseño e implementación de las acciones a desarrollar, es fundamental que se tenga en cuenta la partición activa de los trabajadores, que esto incrementar la efectividad, fomenta el sentido de pertenencia y compromiso, además de asegurar que las acciones sean adaptadas a las necesidades y realidades de los colaboradores.

Es fundamental realizar un seguimiento periódico de los niveles de bienestar de los empleados para garantizar el éxito y la sostenibilidad de las intervenciones futuras y de esta forma evaluar la efectividad, identificar las áreas de mejora y de esta forma poder ajustar las intervenciones de forma oportuna según las necesidades identificadas.

El uso de instrumentos complementarios no solo facilitara la evaluación del estado emocional de los colaboradores, sino que también aportara información crítica para el diseño y la mejora de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

En conclusión, la adopción de un programa de gestión de riesgos psicosociales con un enfoque de género en microempresas como Comestibles San Marcos permitiría abordar de

manera integral las necesidades específicas de sus empleados. La combinación de intervenciones tecnológicas, como la automatización del proceso de empaque de los productos y la implementación o adaptación de las políticas internas orientadas a la equidad contribuirían a mejorar el ambiente laboral y a reducir el riesgo de Burnout.

Asimismo, es fundamental implementación de pruebas complementarias, validadas específicamente para el contexto colombiano, no solo enriquecería el diagnóstico de riesgos psicosociales, sino que también brindaría una base más sólida para diseñar estrategias adaptadas a las particularidades culturales y laborales del entorno local.

Al atender las particularidades de género y promover un ambiente incluyente, la empresa no solo fortalece el compromiso organizacional, sino que también sienta las bases para una relación responsable con sus colaboradores, impulsando la sostenibilidad y el éxito a largo plazo. Además, la participación activa de los trabajadores facilitará realizar ajustes oportunos para responder a las necesidades cambiantes del equipo de trabajo, de forma integral y dinámica.

Referencias

Arrieta Villarreal, J. L., & Guzmán-Saldaña, R. (2021). *Modelo Biopsicosocial: De la teoría a la clínica*. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo, *10*(19), 101-102.

Baldeón Dávila, M. R., Janampa López, L. R., Rivera Lucas, J. A., & Santivañez Meza, L. M. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades 4(1), 1809–1831.

Chiavenato, I. (2004). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN.* México: Mc Graw Hill.

Colja, L. (2021). *Burnout y tabaquismo en profesionales de la zona oeste del Gran Buenos Aires*. [Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Sede Ituzaingo.

Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress.* Oxford.

Estadisticando. (2016, abril 28). Escala Maslach Burnout Inventory (MBI). Estadisticando Blog. https://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *JOURNAL OF SOCIAL ISSUES, 30*(1), 159-162.

Gil-Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo, 7,* 3-10. https://doi.org/10.1590/S1413-73722002000100003

ICONTEC. (2012). *Guía técnica colombiana GTC 45.*

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (INSHT) (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial.* Madrid, España: INSHT.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2022). *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales.* Madrid. España.

López Palomar, M. D. R., García Cueva, S. A., & Pando Moreno, M. (2020). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Psychosocial Risk Factors and Burnout in Economically Active Population of Lima, Peru*.

Malagié, M., Jensen, G., Graham, J., & Smith, D. L. (1998). PROCESOS DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA. *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, 67.2/67.8.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 37/43.

Mind garden . (2024). *Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi

Ministerio del Trabajo & Pontificia Universidad Javeriana. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación*. Bogotá, D. C., Colombia. https://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf

Ministerio del Trabajo. (2021). *Tercera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales.* Colombia.

Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 237-241.

Muñoz-Cerón, J. F., Gallo-Eugenio, L. M., & Figueroa Vargas, D. A. (2021). Síndrome de burnout en los neurólogos colombianos: prevalencia y factores asociados. *Acta Neurológica Colombiana*, *37*(2), 63-68.

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, *21*(40), 532-544.

Organización Mundial de la Salud. (2024). *CIE-11.* OMS.

Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-

work?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwmt24BhDPARIsAJFYKk2LLNe8KEl6NPD8zstGw92EHriocPUIZ7vCCMYycW12xOmY9dQ_lW8aAqgQEALw_wcB

Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social, Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* . Bogotá: Ediciones de la U.

Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2013). Riesgos psicosociales. Industrial Data, 16(1), 70-79.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación, 6ta edición.* México DF.