

Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.

Psychosocial risk factors and burnout syndrome in workers of a recreation and entertainment organization for children in Bogotá D.C.

Eleonora Jiménez Barrero¹, Solanlly Caicedo Moreno¹, Rubén Edgar Joven Arias¹,
Julia Angélica Pulido Gil¹

Forma de citar: Jiménez Barrero E, Caicedo Moreno S, Joven Arias RE, Pulido Gil JA. Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en la ciudad de Bogotá D.C. *rev.univ.ind.santander.salud* 2015; 47(1): 47-60

RESUMEN

Introducción: Las demandas actuales de trabajo, las extensas jornadas laborales y la presión social, entre otras, pueden generar en el trabajador efectos negativos como depresión, ansiedad, problemas de sueño, estrés, y por ende poca motivación, inconformismo e inestabilidad laboral. **Objetivo:** Caracterizar los factores de Riesgo Psicosocial, y el Síndrome de Desgaste Ocupacional en trabajadores de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil. **Metodología:** Estudio cuali-cuantitativo. Se aplicó a una muestra de 72 trabajadores la ficha de datos socio-demográficos, los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo intralaboral y extralaboral diseñados y validados para Colombia por el Ministerio de Trabajo y el Cuestionario de evaluación del Síndrome del Quemarse por el trabajo (CESQT) de Gil Monte. Se elaboraron distribuciones de frecuencia en los distintos factores y cruces de variables a través del software Epi-Info. **Resultados:** Los resultados revelaron que el 56% de los encuestados perciben un nivel de riesgo Intralaboral alto y muy alto. A nivel extralaboral, el 71% de los trabajadores se ubica en riesgo alto y muy alto; el 72% identifica el Desplazamiento vivienda–trabajo–vivienda en niveles de

1. Universidad Manuela Beltrán, Bogotá D.C., Colombia

Correspondencia: Eleonora Jiménez Barrero. **Dirección:** Avenida circunvalar No. 60.00, Bogotá. **Correo electrónico:** eleonorajimenez@umb.edu.co **Teléfono:** 5460600 Ext: 8110 - 8312.

riesgo alto y muy alto. En el total de la prueba CESQT, 16 personas, se encuentran en nivel de riesgo Alto y Crítico. **Conclusión:** El cruce de variables mostró los niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral altos y muy altos se encuentran correlacionados con niveles altos y críticos de la escala de culpa del CESQT en el 33% y el 29% de los encuestados respectivamente.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, Síndrome de Burnout, desgaste ocupacional, sector de servicios, recreación infantil

ABSTRACT

Introduction: Current work demands, long working hours, social pressure, among others, can cause negative effects on workers such depression, anxiety, sleep problems, stress, little motivation and job instability. **Objective:** To characterize psychosocial risk factors and Burnout syndrome among employees of a recreation and entertainment organization for children in Bogota D.C. **Methodology:** Semicuantitative study. The Socio-demographic Profile Data Questionnaire for Assessing Non-occupational Factors and Working Risk designed and validated for Colombia by Colombian Ministry of Labour and the Gil Monte Assessment Questionnaire of Working Burnout Syndrome (CESQT) were applied to 72 workers. Frequency distributions were proposed for different factors and variables were analyzed with Epi-Info. **Results:** 56% of respondents perceived very high and high level of risks at work. Related to non-occupational level, 71% of workers reported very high and high risk; 72% identified home-work environment as the one with highest risk and displacement. According to CESQT total score, 16 interviewed workers are in high and critical risk. **Conclusion:** Bivariate analysis showed high psychosocial working risk and a very high one outside work, which are correlated with critical and high levels in the guilty scale (CESQT test) in 33% and 29% of respondents respectively.

Keywords: Psychosocial risk factors, Burnout Syndrome, Service sector – Children entertainment.

INTRODUCCIÓN

Según la Agencia Europea para la Salud y Trabajo¹. Las demandas actuales de trabajo, las extensas jornadas laborales, la presión social, las obligaciones económicas, la competitividad profesional, la baja remuneración y las condiciones de trabajo en general en combinación con el entorno social y familiar, pueden generar en el trabajador efectos negativos como depresión, ansiedad, problemas de sueño, estrés, y por ende poca motivación, inconformismo e inestabilidad laboral entre muchos otros, lo que redundará a su vez en problemas para las empresas como la disminución en la productividad. Lo anterior indica que ya existen factores de riesgo psicosocial que están afectando la salud física y mental del trabajador en muchos contextos laborales, especialmente en el sector servicios. Los trabajadores de una empresa de entretenimiento infantil están en contacto directo con niños, razón por la cual sufren la presión constante dada la responsabilidad por el cuidado y bienestar de los infantes, de posibles reclamaciones o inconformidades de sus padres, puesto que realizan supervisión permanente a sus hijos y a quienes les orientan las actividades recreativas, aunado a determinadas condiciones extralaborales pueden desencadenar síndrome de burnout y generar la

presencia de factores de riesgo psicosocial que afecten el desempeño del trabajador.

En Colombia, a través de la batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial², los factores de riesgo psicosocial se definen como “los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”².

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. En esta investigación se retoman elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social del Karasek citado en la Enciclopedia de la OIT³, del modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist citado por Moreno, Martín y Jaén⁴ y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos⁵. A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Según Villalobos, las dimensiones que conforman los dominios actúan como

posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados en la batería son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios intralaborales y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería del Ministerio de Trabajo de Colombia, se definen a continuación:

- a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social.
- d. Recompensas: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda,

que pueden influir en la salud y bienestar del individuo, entre ellos: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y el desplazamiento entre vivienda, trabajo y regreso a la vivienda.

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica, el tipo de vivienda y el número de personas a cargo. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la forma de pago, entre otras, las cuales se indagan en la ficha de datos generales de la batería para la evaluación de los factores psicosociales del Ministerio de Trabajo de Colombia.

En referencia al síndrome de burnout, concepto de “quemarse por el trabajo” surgió en Estados Unidos a mediados de los años 70, para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativos, etcétera) que trabajan en contacto directo con los usuarios (pacientes, alumnos, presos, indigentes, etcétera)⁶. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional, o la baja realización personal en el trabajo; por un deterioro afectivo, caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la empresa, en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes. En ocasiones, estos síntomas se acompañan de sentimientos de culpa.

El “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) de Gil Monte ⁷ permite evaluar el Burnout mediante el abordaje de cuatro dimensiones:

1. Ilusión por el trabajo. Se define como “el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal”. Cuando se pierde la ilusión por el trabajo, la persona empieza a

evaluarse negativamente, a desarrollar sentimientos de incompetencia y falta de logro en el trabajo sintiéndose insatisfecho con su desempeño laboral.

2. Desgaste psíquico: Es la aparición de agotamiento emocional y físico como consecuencia directa del trato diario con personas que presentan o causan problemas. Implica la incapacidad de dar más de sí mismo en términos emocionales y afectivos y existe una sensación de agotamiento de la energía.

3. Indolencia: Se define como la presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes o las personas de la organización. Se muestra insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los usuarios. Hay presencia de sentimientos de carácter negativo hacia las personas a las que se les brinda el servicio y se manifiesta como maltrato y actitudes de endurecimiento afectivo y deshumanización.

4. Culpa: Se define como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con la que se establecen relaciones laborales.

Son muchos los estudios de riesgo psicosocial en el trabajo y de desgaste ocupacional en docentes y profesionales de la salud, pero son pocas las evidencias investigativas en el sector del entretenimiento y la recreación infantil en América Latina y en Colombia, razón por la cual se tomaron como referencia estudios en el campo de la docencia por su contacto directo con estudiantes y empresas de servicios con atención directa a usuarios o clientes, dentro de los cuales se destacan: Restrepo, Colorado y Cabrera⁸ realizaron un estudio cuantitativo transversal a 239 docentes oficiales de Medellín por Restrepo, con el fin de explorar las manifestaciones de desgaste emocional, físico o el síndrome de burnout. La mayoría de los participantes (52%) hacían parte del grupo de docentes de secundaria, seguido por el grupo de primaria (31%). Se encontró que 88 docentes (37%) tuvieron niveles positivos de agotamiento emocional y el 34 % tuvieron niveles positivos de despersonalización. De otro lado 56 docentes (23 %) presentaron niveles positivos de agotamiento emocional y despersonalización, lo cual indica que son probables casos de síndrome de burnout aunado a que los docentes que presentaron niveles positivos de agotamiento emocional, reflejan también niveles positivos de despersonalización, pero no de baja realización personal.

En el sector hotelero, un estudio realizado por Proaño⁹ buscó determinar si existe estrés laboral mediante la utilización de la escala de percepción y entrevistas a 34 trabajadores dedicados al área operaria de un hotel en la ciudad de Quito, concluyendo durante su análisis que un 29.4 % de los trabajadores presenta alto y muy alto estrés laboral. Lo anterior se asocia a aspectos como la competitividad laboral, relación con los demás compañeros y jefes, desorganización laboral, supervisión constante del tiempo, interrupción constante del ritmo de trabajo, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral y falta de reconocimiento laboral. Así mismo se encontró que en un 17% el estrés laboral lo desencadenan hechos pasados mientras que en un 83% lo desencadenan hechos actuales.

Autores como Pérez, Fulgencio y González¹⁰ a través del análisis de Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo y el Cuestionario para la Evaluación de Adoptantes, Cuidadores, Tutores y Mediadores aplicado a 58 empleadas de una cadena particular de guarderías cuyas edades oscilaron entre los 19 y 38 años, pudieron evaluar que el 1.7% de las participantes presentaron el síndrome burnout. El estudio arrojó que la capacidad de establecer vínculos afectivos, es la habilidad que más correlacionó con la probabilidad de minimizar las posibilidades de presentar el síndrome. Los resultados de la investigación indican que dominar ciertas competencias o habilidades para un adecuado cuidado infantil, en especial la de establecer vínculos afectivos, constituye un factor protector para el desarrollo del síndrome de burnout en personas que se desempeñan en estancias infantiles; por el contrario, carecer de éstas, constituye una condición de vulnerabilidad para el desarrollo del mismo.

En la ciudad de Pereira (Colombia), en el 2011 Carvajal y Ramírez¹¹ realizaron un estudio orientado al análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor (institución sin ánimo de lucro que a través de procesos integrales atiende a niños, niñas adolescentes en situaciones de vulneración de derechos, maltrato, abuso y explotación sexual) (CSA) con el objetivo de detectar las condiciones del entorno socio-laboral que impactan la salud física y mental de los trabajadores, las cuales a su vez ponen en riesgo ocupacional a la empresa. Fue una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo realizada con una muestra de 25 trabajadores del área operativa y administrativa. Los resultados concluyen que el 42% responde que muchas veces su salud mental se

ve afectada por la atención a niños y adolescentes, el 22% algunas veces, el 35% solo alguna vez o nunca y el 1% no contesta. Frente a esta dimensión, los trabajadores respondieron a los ítems elegidos para revelar la salud mental; en donde se evidencia que las respuestas muestran un equilibrio en situaciones de tristeza, felicidad, nerviosismo, calma, desánimo y baja de moral. En cuanto a la presentación de síntomas relacionados con estrés (opresión o dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, falta de aire) el 81% consideran que solo alguna vez o nunca, un 16% algunas veces han presentado los síntomas mencionados y solo el 3% han tenido dolor en el pecho y tensión en los músculos. Esta dimensión nos muestra que los síntomas somáticos del estrés en los trabajadores de la CSA, se puede manejar sin interferir en el rol; no obstante se debe tener en cuenta la subjetividad e interacción intra y extra laboral.

En un estudio realizado por Fernández Pujazón¹² cuyo objetivo era determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el cuerpo docente de educación infantil y primaria de los colegios públicos, se pudo evidenciar que este grupo de profesionales que trabajan con personas y para las personas, están expuestos al riesgo psicosocial traducido en el síndrome de burnout. Muestra de lo anterior es que en dicha investigación, se aprecia que del total de 574 docentes, el 41 % presentaron alta prevalencia en burnout y un 25 % prevalencia en depresión. Acorde con este estudio, Aris Redo¹³ en un estudio descriptivo comprobó que un alto porcentaje de docentes de educación infantil y primaria presentaban síntomas de Desgaste Profesional.

Correa, Muñoz y Chaparro¹⁴ realizaron un estudio a 58 docentes de dos universidades colombianas privadas que a julio de 2008 conformaban el registro oficial de la nomina. El objetivo era evaluar el síndrome de desencanto profesional o burnout: antecedentes, síndrome y consecuencias, en docentes que laboran medio tiempo y tiempo completo, donde se encontró una baja prevalencia del síndrome de burnout, sin embargo, un 9 % de los docentes manifiestan una alta despersonalización, lo que se traduce en actitudes negativas e insensibles frente a los receptores de sus servicios y frecuencias del 16% y del 9% de altas consecuencias físicas y sociales, respectivamente.

Blanco, Rodríguez y Díaz¹⁵ realizaron en España un estudio de factores de riesgo psicosocial en 222 trabajadores de empresas dedicadas a actividades de

educación en el ocio, organización y gestión de servicios socioculturales, campamentos, bibliotecas, ludotecas, centros juveniles, servicios de información juvenil, talleres, museos y ocio-deportivas. La gran mayoría de trabajadores que prestan sus servicios en las mismas son personas jóvenes, que ven en estos empleos una forma provisional de empleabilidad mientras continúan con su formación académica. Los autores encontraron que el sector laboral es caracterizado por ser un colectivo joven, con poca antigüedad en el puesto, con una mayoría de trabajo a turno. Los resultados muestran que hay una gran cooperación dentro de la empresa entre trabajadores y encargados, ya que se apoyan y colaboran conjuntamente. Los encuestados no se sienten aislados en sus puestos de trabajo ya que la mayoría mantienen conversaciones con sus compañeros, durante su horario laboral (51.7%). La mayoría de los trabajadores consideran que su adecuación al puesto de trabajo es correcta, dado que disponen de los recursos y medios necesarios para el desempeño de su tarea (67.57%). No se les permite rotar de actividad ni de puesto de trabajo durante su jornada laboral, no obtienen suficiente reconocimiento por parte de la empresa, no obtienen información sobre los resultados de su trabajo y ante la incorporación de nuevas tecnologías, no se les adiestra correctamente, y en caso de ser instruidos se les informa oralmente. El estudio reportó cómo los trabajadores que se consideraban a sí mismos autoeficaces están en general más satisfechos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Se realizó un estudio de tipo descriptivo permitiendo identificar y describir los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores, a partir de la recopilación, organización y análisis de los datos dentro del ambiente laboral de la empresa, también se considera estudio cuali-cuantitativo, ya que su parte cuantitativa se realizó la recopilación y análisis de datos cuantitativos de las variables previamente definidas permitiendo hacer una inferencia a una población de la cual la muestra procede de por qué las cosas suceden o no de una forma determinada; y de la parte cualitativa recopiló registros narrativos de los fenómenos (factores de riesgo psicosocial) que son estudiado, permitiendo tener datos ricos y profundos y centrada en la comprensión de los mismos así como en la realidad dinámica en la cual se presenta el objeto de estudio.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio está conformada por un total de 279 trabajadores del área operativa de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil. El muestreo utilizado fue no probabilístico (causal o incidental: de acuerdo a la facilidad de acceso) ya que los elementos de la muestra se seleccionaron siguiendo criterios determinados por los participantes de esta investigación y teniendo en cuenta las restricciones de lugar y tiempo referidos por la empresa objeto de estudio; siempre procurando la representatividad de la muestra, dado que el personal realiza rotaciones de los turnos y no permanece en una de las atracciones, por más de un mes. Se tomó una muestra de 72 trabajadores del área operativa con el cargo de guías, con antigüedad mínima en la empresa de seis meses, sin discriminación de edad, género, estado civil, escolaridad, salario, tipo de contrato o cargo. Los 72 trabajadores de la muestra correspondieron al 25,81% de la totalidad del personal de la empresa objeto de estudio (279). De los 100 trabajadores del área operativa presente en la jornada laboral, estos 72 trabajadores representaron el 72% del personal operativo.

Aplicando la fórmula del cálculo del tamaño de la muestra en caso poblaciones finitas con nivel de confianza de 95%, población de 100 trabajadores operativos ya que no se incluyeron administrativos, proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio 89% y error calculado de 6,13%, se obtiene un número de muestra de 51 personas, que comparado con las 72 personas encuestadas, confirma la representatividad de la muestra seleccionada.

TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Materiales: Se aplicaron 72 encuestas de acuerdo al diseño presentado en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de salud y Protección Social. Éstos se entregaron a cada participante previo al diligenciamiento del consentimiento informado, con la pertinente asesoría para el diligenciamiento de los mismos.

Técnicas: Se aplicaron los siguientes cuestionarios establecidos por la batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de Trabajo de Colombia (2010):

- Ficha de datos generales: Información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral forma B (personal operativo).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Cuestionario de evaluación del Síndrome del Quemado en el trabajo (CESQT) de Gil- Monte (2011).

PROCEDIMIENTO

Se llevaron a cabo las siguientes actividades para el desarrollo del proyecto de investigación:

- Coordinación con el personal de la empresa objeto de estudio con el fin de determinar los grupos, días y horarios en los que se aplicarían los instrumentos.
- Información y solicitud del diligenciamiento del consentimiento informado por parte del personal que respondió las encuestas, con el ánimo de saber si completarían el cuestionario y obtener su permiso para el uso posterior de los datos obtenidos.
- Se aplicaron los instrumentos a la muestra seleccionada en un tiempo promedio de una hora. Se realizaron aclaraciones al personal que tuvo dudas o inquietudes al momento de diligenciar los instrumentos.
- Se realizó la tabulación de datos con el aplicativo elaborado por el Ministerio de Trabajo para la calificación automática de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. De igual manera se usó el esquema de evaluación establecido por Gil Monte para la evaluación del síndrome del quemado en el trabajo.
- Los datos obtenidos se interpretaron a través de distribuciones de frecuencia en las diferentes dominios y escalas de los instrumentos; el cruce de variables se realizó a través del software Epi Info y se realizó el análisis acorde con lo determinado por la batería de instrumentos en aras de describir las características socio- demográficas de trabajadores de la empresa objeto de estudio, caracterizar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa objeto de estudio, caracterizar el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa objeto de estudio y finalmente se propusieron las medidas pertinentes de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial y síndrome de desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

RESULTADOS

A continuación se relacionan los diferentes resultados obtenidos luego de la tabulación y procesamiento de los datos recopilados a través de la aplicación de los instrumentos. Se presenta análisis estadístico de las características socio demográficas, características intralaborales, características extralaborales y finalmente la evaluación del síndrome de desgaste ocupacional.

Características Sociodemográficas:

El personal de la muestra objeto de estudio estuvo compuesto por el 62% de mujeres, en su mayoría solteros (78%), en edades entre 19 y 23 años (61%) y entre 24 y 28 años (31%), sin superar los 33 años. Son adultos jóvenes en proceso de iniciación de su vida laboral, 24% en proceso de profesionalización, 22% con estudios técnicos o tecnológicos completos y 18% con formación académica profesional. Han desempeñado la labor como guías por más de seis (6) meses y menos de 2 años, en jornada laboral diaria que puede superar las 8 horas (36%); poseen relación contractual por prestación de servicios (35%) y término indefinido (35%), y por la cual reciben un salario fijo mensual, por encima del salario mínimo legal vigente. Es personal que reside en la ciudad de Bogotá (95%), en vivienda arrendada (46%) o propia (28%) en zonas de estrato 2 y 3 (88%), sin personas económicamente a cargo (58%) o con solo una (21%).

Características Intralaborales: A continuación se presentan los resultados respecto a las variables intralaborales estipuladas para el estudio. (Tabla 1).

Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Un 53% de los trabajadores con un riesgo muy alto y un 25% con riesgo alto, consideran o sienten que su jefe inmediato (llamado líder en la empresa), no tiene participación activa ni gestiona adecuadamente aspectos relacionados con resolución de conflictos, planificación y asignación tareas propias del área, lo que se traduce en poca interacción y escaso apoyo del jefe a sus colaboradores (guías), generando una inadecuada comunicación que no promueve el respeto mutuo ni la motivación y participación de los trabajadores.

En similar proporción, el 56% de la muestra evidencia dificultades para desarrollar el trabajo en equipo, ya que por las características propias de su tarea es limitado el contacto con otros compañeros porque constantemente se presta atención a usuarios y/o clientes, lo cual se refleja en una débil o escasa integración en el grupo de trabajadores que limita que se genere un ambiente de apoyo mutuo entre ellos.

Una consecuencia directa del alto riesgo reflejado en la dimensión de características de liderazgo se evidencia en el 71% de los trabajadores que presentan riesgo muy alto (38%) y riesgo alto (33%) en retroalimentación del desempeño, ya que por la inadecuada o deficiente comunicación entre jefe y trabajadores, estos no reciben o es poca la información oportuna y clara con respecto a la labor que desempeñan.

Finalmente se corrobora en esta gráfica con un alto porcentaje: riesgo alto 32% y riesgo muy alto 42% que la escasa o nula comunicación en el grupo de trabajadores entre sí y con el jefe, sumado a la inadecuada gestión del mismo como líder constituyen las principales causas de riesgo en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Dominio: control: Teniendo en cuenta que la claridad del rol es fundamental para entender las tareas y alcances del cargo a desempeñar por parte del trabajador en una organización, para objeto del presente estudio se evidenció que un 50% de externo (padres y niños). Solo 15 trabajadores tienen conocimiento y reconocen cuál es su rol dentro de la empresa y su aporte en la misma.

Por otro lado se puede evidenciar, que las opiniones y percepciones están divididas frente al acceso que tienen los trabajadores en materia de capacitación, procesos de inducción y formación para desarrollar con efectividad su trabajo. Lo anterior concluye que no hay una clara tendencia frente a esta dimensión que pueda connotar la existencia o no de riesgo psicosocial intralaboral relacionado con esta temática.

Es de resaltar que para esta dimensión los trabajadores sienten que no tienen la oportunidad de participar activamente en las decisiones que competen a su cargo y a sus diferentes procesos laborales. Lo anterior indica que de manera negativa la falta de participación, afecta la realización del trabajo y los procesos de adaptación de los trabajadores frente a los posibles cambios que se puedan presentar dentro de la organización a nivel laboral.

Analizando los resultados obtenidos en la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, los trabajadores en un 43% sienten que su cargo no les brinda la oportunidad de desarrollar habilidades y conocimiento, lo anterior crea sentimientos de pobre autorrealización.

Así mismo los trabajadores encuestados en un 58% tienen poca autonomía frente a las decisiones que conciernen a su cargo en aspectos como el horario, la organización de la tarea que realizan, aspectos que desmotivan y crean desilusión por la labor que realizan a diario.

Tabla 1. Resultados Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B.

Dominio	Dimensión	Riesgo Muy alto			Riesgo Alto			Riesgo Medio			Riesgo Bajo			Sin Riesgo			TOTAL
		Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	
Características del Liderazgo y Relaciones Sociales	Características del liderazgo	38	53%	18	25%	7	10%	5	7%	4	6%	72					
	Relaciones sociales en el trabajo	20	28%	20	28%	13	18%	11	15%	8	11%	72					
	Retroalimentación del desempeño	27	38%	24	33%	11	15%	6	8%	4	6%	72					
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	30	42%	23	32%	12	17%	5	7%	2	3%	72					
	Claridad de rol	15	21%	21	29%	11	15%	10	14%	15	21%	72					
Control sobre el Trabajo	Capacitación	11	15%	24	33%	7	10%	12	17%	18	25%	72					
	Participación y manejo del cambio	26	36%	22	31%	9	13%	8	11%	7	10%	72					
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	19	26%	24	33%	15	21%	6	8%	8	11%	72					
	Control y autonomía sobre el trabajo	28	39%	14	19%	19	26%	6	8%	5	7%	72					
	Control sobre el trabajo	33	46%	14	19%	14	19%	4	6%	7	10%	72					
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	21	29%	16	22%	16	22%	8	11%	11	15%	72					
	Demandas emocionales	26	36%	17	24%	14	19%	8	11%	7	10%	72					
	Demandas cuantitativas	8	11%	5	7%	7	10%	28	39%	24	33%	72					
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	11	15%	25	35%	9	13%	16	22%	11	15%	72					
	Demandas de carga mental	7	10%	13	18%	15	21%	22	31%	15	21%	72					
Recompensas	Demandas de la jornada de trabajo	38	53%	17	24%	10	14%	6	8%	1	1%	72					
	Demandas del trabajo	43	60%	12	17%	5	7%	9	13%	3	4%	72					
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	35	49%	11	15%	14	19%	4	6%	8	11%	72					
	Reconocimiento y compensación	20	28%	13	18%	27	38%	9	13%	3	4%	72					
	Recompensas	30	42%	18	25%	14	19%	7	10%	3	4%	72					

Finalmente se puede apreciar que se convierte en un riesgo alto y muy alto (65%) el hecho de no tener toma de decisiones frente a su cargo como guías, el ritmo, la forma de trabajar y los tiempos laborales lo que se traduce en desmotivación y desilusión laboral.

Dominio: demandas del trabajo: se puede evidenciar con preocupación que los trabajadores encuentran la jornada de trabajo junto con las demandas propias de su cargo un factor de riesgo psicosocial de muy alta criticidad. El 77% de los trabajadores consideran que los horarios de trabajo prolongados, las exigencias del tiempo que la empresa establece son desgastantes y ocasionan fatiga física y emocional, lo anterior causa también un impacto negativo frente a su esfera personal. El 77% de los trabajadores encuestados ven propiamente la atención al cliente externo (niños, usuarios y padres acompañantes) fatigante por el alto volumen de personas que manejan dentro de la jornada laboral, adicionalmente se ven enfrentados diariamente a situaciones estresantes relacionadas con el trato que reciben por parte del cliente externo. Ante las anteriores circunstancias, se incrementan la probabilidad de extrapolar este impacto negativo hacia el actuar (trato) al cliente interno y externo de la organización y de la misma manera afectar su esfera personal y familiar.

A nivel del medio ambiente laboral, los trabajadores (51%) identifican factores físicos que les causan molestia y/o fatiga por ende disminución en su desempeño laboral, lo cual se traduce en un factor de riesgo psicosocial alto y muy alto.

Dominio: recompensas: La mayoría de trabajadores (49%) con un riesgo muy alto ponen en manifiesto su escaso sentimiento de orgullo por trabajar en la empresa, esto relacionado porque no se sienten identificados con la labor que realizan ya que muchos de ellos desarrollan este trabajo temporalmente para cubrir gastos generados por su actividad académica, y vislumbran su futuro profesional ejerciendo la carrera que actualmente estudian.

Con un menor porcentaje, riesgo muy alto (28%) y riesgo alto (18%) se presenta la dimensión de reconocimiento y compensación, como consecuencia del escaso o nulo apoyo y de la deficiente retroalimentación que recibe el trabajador por parte de su jefe, existe la percepción de no recibir adecuados reconocimiento y valoración por su esfuerzo y desempeño, lo que

constituye un factor desmotivante generador de riesgos a nivel de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

El 42% de los encuestados presenta un riesgo muy alto con respecto a la percepción que tienen de las recompensas recibidas por el trabajo que realizan, lo que indica que los trabajadores consideran que no reciben la retribución merecida por su labor, resultados que vislumbran a un trabajador desmotivado que poco a poco va perdiendo el interés por seguir realizando eficientemente su trabajo o de manera proactiva.

Característica Extralaborales: A continuación se presentan los resultados respecto a las variables extralaborales estipuladas para el estudio, de tal forma que facilite la identificación de factores de riesgo psicolaboral de origen externo a la organización y que están presentes en la muestra objeto de estudio (**Tabla 2**).

La extensa jornada laboral y el requerimiento de la empresa de trabajar los fines de semana favorecen que el trabajador no cuente con el tiempo apropiado para realizar actividades extralaborales, lo cual evidencia que el 50% de la muestra presente riesgo muy alto en esta dimensión, lo que conlleva a la monotonía y a la fatiga física y emocional. En esta dimensión las relaciones de los trabajadores con su familia y amigos se convierten en un factor protector, un 70% de los trabajadores pese a encontrarse durante el día laborando, mantienen una buena red de apoyo social. El personal encuestado presenta niveles de riesgo alto y muy alto en un 35% de los trabajadores, lo que lleva a pensar que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y que las deudas económicas se solventan de manera satisfactoria, apoyado por los ingresos percibidos por los trabajadores. Para el 58% del personal encuestado (42 trabajadores), se presenta un nivel de riesgo alto y muy alto en la dimensión de características de la vivienda y de su entorno. El 46% de los encuestados vive en arriendo mientras que el restante viven en vivienda familiar o propia; las condiciones en general de las características de la vivienda y el entorno corresponden en un 88% a personas que pertenecen a los estratos 2 y 3. Es posible que el personal encuestado conciba que la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a medios de transporte o a servicios, condición favorecida por el tiempo de desplazamiento que puede tomar el llegar al trabajo en los horarios establecidos.

Tabla 2. Resultados de cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Constructo	Dimensión	Riesgo Muy alto		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo		Sin Riesgo	
		Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje	Nº Trabajadores	Porcentaje
Condiciones extralaborales	Tiempo fuera del trabajo	36	50%	14	19%	9	13%	9	13%	4	6%
	Relaciones familiares	2	3%	7	10%	3	4%	6	8%	54	75%
	Comunicación y relaciones interpersonales	14	19%	8	11%	13	18%	12	17%	25	35%
	Situación económica del grupo familiar	15	21%	10	14%	22	31%	7	10%	18	25%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Características de la vivienda y de su entorno	19	26%	23	32%	14	19%	11	15%	5	7%
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	17	24%	20	28%	11	15%	18	25%	6	8%
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.	41	57%	18	25%	4	6%	3	4%	6	8%

Los compromisos de los trabajadores encuestados pueden variar de acuerdo a su perfil entre labores escolares puesto que es personal que lleva a cabo actividades de superación académica y debe responder por las mismas para garantizar su evolución profesional; lo anterior implica también, el obtener dinero para solventar los estudios como para cubrir los gastos relacionados a los mismos, así como aportar para la manutención de su grupo familiar. Es notorio ante los resultados que para

el dominio de condición extralaboral correspondiente al desplazamiento vivienda trabajo vivienda, el personal se encuentra en un nivel de riesgo alto y muy alto en un 82% de los encuestados; lo que significa que el personal presenta dificultades para acudir al trabajo sobre todo de manera cómoda, así como que la duración del desplazamiento entre la vivienda (o sitio de estudio dado el perfil del personal encuestado).

Tabla 3. Resultados del Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo -CESQT- Original.

Nivel	% It	%Dp	%In	%C	%TOTAL CESQT
MUY BAJO	11%	15%	35%	14%	15%
BAJO	29%	24%	28%	19%	21%
MEDIO	36%	39%	22%	29%	42%
ALTO	15%	4%	8%	21%	15%
CRÍTICO	8%	18%	7%	17%	7%

It: Ilusión por el trabajo

Dp: Desgaste Psíquico

In: Indolencia

C: Culpa

Total CESQT: Total Cuestionario Síndrome de Quemado por el Trabajo

El 8% de la muestra presenta una crítica disminución de su Ilusión por el trabajo, un 15% tiene un alto riesgo de perderla, lo que se traduce en que el trabajador pierda el deseo de alcanzar las metas laborales y empiece a desarrollar sentimientos de incompetencia y falta de logro en el trabajo sintiéndose insatisfecho con su desempeño laboral. El 18% de los trabajadores presentan riesgo crítico de presentar desgaste psíquico, y solo un 4% tiene un riesgo alto, esto debido al directo contacto y trato diario con personas, especialmente los niños que demandan mayor atención, cuidado y compromiso, y la relación indirecta con padres de familia que exigen constantemente la mayor y mejor atención y dedicación a sus hijos. A nivel de indolencia se puede apreciar que se presenta en menor número de personas (11) actitudes y comportamientos de indiferencia y negatividad frente a su labor y hacia las personas objeto de la misma (principalmente los niños).

Teniendo en cuenta que su trabajo va encaminado hacia la educación y entretenimiento infantil, se evidencia que en su gran mayoría los trabajadores muestran interés, respeto y buen trato hacia los niños y sus padres. Al contextualizar la culpa en el ambiente laboral de los trabajadores objeto de estudio, se puede

analizar que para 36 trabajadores el mantener actitudes y relaciones negativas hacia los compañeros de trabajo y cliente externo les afecta significativamente, ya que manifiestan sentimientos de tristeza y depresión por su actuar. Lo anterior identifica a los trabajadores en lo que se conoce como el perfil 2 de culpa. Por otra parte, aquellas personas que manifestaron niveles bajos y muy bajos de culpa (24) si bien no presentan sentimientos o estados de ánimo que reflejen su preocupación por no tener buenas relaciones interpersonales en el trabajo, se considera que tan bien pueden llegar a presentar otra clase de comportamientos como aquellos de tipo maltratador ya que pueden presentar poco remordimiento y deshumanización. Estas personas son un ejemplo representativo de lo que se considera el perfil 1 de culpa.

Con el ánimo de determinar relaciones de causalidad entre las características intralaborales y extralaborales y el síndrome de desgaste ocupacional, se utilizó el software Epi Info para realizar el cruce entre los niveles de riesgo de los dominios, dimensiones y escalas objeto de estudio. A continuación se describen las correlaciones más importantes:

Tabla 4. Concordancia entre niveles de riesgo en dominios intralaborales, dimensiones extralaborales y escalas del CESQT

FACTORES RELACIONADOS	Trabajos con niveles alto y muy alto	
	n	%
Total intralaboral vs total CESQT	16	22
Total extralaboral vs total CESQT	16	22
Liderazgo y relaciones sociales vs total CESQT	15	21
Demandas del trabajo vs total CESQT	16	22
Recompensas vs total CESQT	15	21
Total intralaboral vs desgaste psíquico	15	21
Total intralaboral vs culpa	24	33
Total extralaboral vs culpa	21	29

Como se puede observar, aproximadamente la cuarta parte de los trabajadores que se perciben expuestos a niveles altos y muy altos de riesgo psicosocial tanto intralaboral como extralaboral, tienden a identificar que ya están padeciendo el síndrome de desgaste ocupacional. Las condiciones de trabajo que más afectan a esta porción de trabajadores son el estilo de liderazgo, la sobrecarga laboral y la sensación de baja retribución a cambio de su esfuerzo laboral.

Al relacionar los factores intralaborales con el desgaste psíquico y la culpa, se evidencia que 21% de los trabajadores se sienten agotados por las demandas y condiciones de trabajo y otro 33% experimenta sentimientos de culpa. Este último es un síntoma preocupante pues indica que probablemente estas personas experimentan la sensación de no estar teniendo el desempeño que deberían. Aquí también se puede destacar que los factores externos al trabajo también afectan la calidad de este, lo cual se refleja en los sentimientos de culpa que experimentan el 29% de los encuestados.

DISCUSIÓN

Se evidencia durante el análisis de los resultados del cuestionario de Gil Monte que 16 personas presentan síndrome de burnout, es decir se encuentran en niveles de riesgo alto y crítico correspondiente al un 22% del personal. Esta cifra es menor a la encontrada en el estudio realizado por Fernández Pujazón en el cual se presentó el 41% de prevalencia de síndrome de burnout. El contacto con niños y la educación infantil presenta tendencia a síndrome de quemarse por el trabajo de una manera mucho más marcada en los docentes de educación infantil y primaria de colegios públicos, que la que se puede presentar en el personal guía de la empresa de recreación objeto de estudio.

Por otro lado, en el estudio realizado por Aris Redó, se detectaron niveles moderados a medios de Burnout (39.3%), los cuales son superiores a los encontrados en el presente estudio. La indolencia en la empresa objeto de estudio en niveles alto y crítico (15%) es mucho menor a la encontrada por Aris Redó, pero superior a la referida por Correa, Muñoz y Chaparro para las universidades colombianas privadas en el 2008. La indolencia parece entonces presentarse más en docentes y personal en contacto con niños que la que se puede presentar en docentes que trabajan con estudiantes universitarios.

En concordancia con el estudio de Restrepo, Colorado y Cabrera en el que 23% de los trabajadores presentaron agotamiento emocional y despersonalización. El presente estudio arrojó valores similares de desgaste psíquico con un 22% y de Indolencia con un 15%. La ilusión por el trabajo no se perdió en ninguno de los casos, tanto en personal docente de secundaria y primaria, como para el personal guía de la empresa de entretenimiento educativo infantil.

En cuanto al sector servicios, el presente estudio encontró un perfil similar al mostrado por Blanco, Rodríguez y Díaz en España para las actividades de educación en el ocio: personas jóvenes, empleos en forma provisional mientras continúan con su formación académica, poca antigüedad en el puesto de trabajo, sin rotación de actividad durante la jornada laboral y con bajo reconocimiento por parte de la empresa; los dos estudios se diferencian en la capacitación que se suministra a los trabajadores, dado que el actual estudio muestra la dimensión de capacitación como un factor posiblemente protector para los trabajadores operativos. En cuanto al sector hotelero vs el de entretenimiento educativo infantil, según estudio realizado por Proaño el 29.4% del personal presentó estrés laboral. El

estudio tiene en común con la presente investigación la identificación de factores de riesgo psicosocial como la falta de incentivos, poca posibilidad de ascenso laboral y falta de reconocimiento laboral como causas del estrés laboral, el cual en caso de volverse crónico puede llevar a la aparición del síndrome del quemado por el trabajo.

Al comparar los resultados del presente estudio con los obtenidos en trabajos asociados al cuidado de niños como el de Pérez, Fulgencio y González se observa que las edades de los empleados son similares (18 a 35 años aproximadamente), en su mayoría mujeres, con presencia de síndrome de burnout superior en el entretenimiento educativo infantil (22%) con respecto a las guarderías (1.7%). El establecimiento de vínculos afectivos parece ser un factor protector positivo en estas últimas. En efecto, en el entretenimiento infantil de la empresa objeto de estudio, el contacto con los infantes es durante períodos de tiempo demasiado breves, lo que no facilita el establecimiento de lazos afectivos duraderos entre guías e infantes.

El estudio de Carvajal y Ramírez, menciona que el 42% del personal relaciona problemas de salud mental con un 42%, muy superior al 22% de desgaste psíquico referido por el personal objeto del presente estudio. Las condiciones por lo tanto, del trabajo con población vulnerable parecen facilitar aún más la presencia de desgaste profesional, que aquella que pueda darse por la atención que debe darse al público infantil y acompañante por los guías de la empresa objeto de estudio dedicada al entretenimiento educativo infantil.

CONCLUSIONES

Es de reconocer que aunque este estudio puede constituirse como un instrumento de alerta, deben realizarse investigaciones adicionales que permitan identificar las causas e incidencias en la salud de los trabajadores expuestos a factores de riesgos psicosocial de las empresas del sector objeto de estudio.

En la actividad económica de recreación y entretenimiento se encontraron pocas investigaciones que relacionen los factores de riesgo psicosocial con el desgaste ocupacional en Colombia y en otros países de habla hispana. Esta labor demanda un alto grado de desgaste físico y mental en los trabajadores; es por esto que el presente trabajo de investigación buscó aportar la información necesaria que permitiera identificar los factores de riesgo psicosocial del entorno laboral, lo que a su vez se espera que conlleve a generar políticas, planes y lineamientos que controlen, mitiguen o eliminen las

causas de dichos riesgos y se logren mejorar de esta manera las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Los resultados evidencian que efectivamente existen los riesgos y que aunque son trabajadores jóvenes con corta trayectoria ocupacional presentan alta susceptibilidad a presentar desgaste ocupacional. Esto se ve reflejado en las 16 personas (22% de la muestra), que se encuentran en nivel de riesgo alto y crítico en el síndrome de burnout. Lo anterior refleja que dicho personal se está enfrentando al síndrome de quemarse por el trabajo y presenta desgaste por las labores que ejecuta llegando a sentir que el motivo de alegría por el cual realizaban el trabajo ahora ya no lo es y han perdido la capacidad de disfrutar lo que hacen; el trabajo operativo para el personal de la empresa objeto de estudio de entretenimiento educativo infantil, puede parecer llamativo, interesante y divertido, pero para algunos puede convertirse en el motivo para desarrollar ansiedad, depresión e insatisfacción. Para ellos se requiere intervención inmediata y para aquellos que se encuentran en un nivel de riesgo medio (42% de los encuestados), se deben encaminar actividades para evitar que lleguen a niveles altos de desgaste emocional.

REFERENCIAS

1. Europa Press. La agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha alertado sobre los nuevos tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo que están aumentando en Europa, entre ellas los trastornos depresivos. Disponible en: <http://www.europapress.es/>. Fecha de acceso: 15 de Octubre 2007.
2. Pontificia Universidad Javeriana. Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. 1ra edición. Bogotá: Ministerio de protección social, 2010; p. 384.
3. Ministerio de empleo y seguridad social. Enciclopedia de la Organización internacional del trabajo. 4 edición. Ciudad: editorial, 2001; Cap. 34. Steven, L. 2001. Factores psicosociales y de organización. En: Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo (OIT). Ministerio de trabajo y asuntos sociales, España, pp. 34.1-34.87.
4. Moreno L, Martin J, Jaen M. Evaluación de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. *EduPsykhé*. 2005; 4(1): 26-29
5. Villalobos G. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Cienc Trab*. 2004; 6(14): 197-201.
6. Gil Monte P. El Síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Interacao Psy*.

- 2003; 1(1): 19-33.
7. Gil Monte, P. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. TEA Ediciones. 2011.
 8. Restrepo NC, Colorado GO, Cabrera GA. Desgaste Emocional en docentes oficiales de Medellín, Colombia, 2005. Rev. salud pública. 2006; 8(1): 63-73.
 9. Proaño FE. Factores organizacionales que generan estrés laboral en el personal operativo de un hotel de Quito [Tesis]. Quito (Ecuador): Universidad de las Américas; 2012.
 10. Pérez E, Fulgencio M, González AP. Burnout en personal de estancias infantiles y su relación con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto. Revista de Educación y Desarrollo. 2013; 24: 5-12.
 11. Carvajal M, Ramírez V. Análisis del Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de Gestión de Riesgo. [Tesis Maestría]. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira; 2011. 145 p.
 12. Fernández Pujazón R. Prevalencia del Síndrome de Burnout de Educación Infantil y Primaria de la ciudad de Huelva. Biblioteca Las casas. 2012; 8(1): 1-13.
 13. Aris Redo, N. El Síndrome de Burnout en docentes de educación infantil y primaria. Electronic Journal of research in Educational Psychology. 2009; 7(2): 829-848.
 14. Correa Z, Muñoz I, Chaparro A. Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. Rev. salud pública. 2010; 12(4): 589-598.
 15. Blanco J, Rodríguez P, Díaz P. Factores de riesgo psicosocial, autoeficacia y satisfacción laboral en trabajadores de empresas de ocio y tiempo libre. España: La Rioja. 2009; p. 49.