

**ESTUDIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT COMO EFECTO ASOCIADO A LA  
CARGA LABORAL EN EL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DOMICILIARIA DE LA  
IPS ACSALUD EN EL DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO, EN EL SEGUNDO  
SEMESTRE DEL 2021**



**AUTORES**

**JULLY NATALIA LUNA SOLARTE**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y LA  
SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C  
FEBRERO DE 2022**

**ESTUDIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT COMO EFECTO ASOCIADO A LA  
CARGA LABORAL EN EL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DOMICILIARIA DE LA  
IPS ACSALUD EN EL DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO, EN EL SEGUNDO  
SEMESTRE DEL 2021**



**AUTORES**

**JULLY NATALIA LUNA SOLARTE**

**DOCENTE ASESOR**

**JENNY PAOLA CRUZ TEJADA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y LA  
SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C  
FEBRERO DE 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	9
Capítulo 1. Descripción General del Proyecto .....	10
1.1. Problema de Investigación .....	10
1.1.1. Descripción del Problema .....	10
1.1.2. Formulación del Problema .....	10
1.1.3. Sistematización del Problema .....	11
1.2. Objetivos.....	11
1.2.1. Objetivo General .....	11
1.2.1.1. Objetivos Específicos .....	11
1.3. Justificación .....	11
Capítulo 2. Marco de Referencia .....	13
2.1. Marco Teórico.....	13
2.1.1. Contexto Internacional .....	13
2.1.2. Contexto Nacional.....	14
2.1.3. Contexto Local .....	17
2.2. Marco Conceptual .....	18
2.2.1. Carga Laboral .....	18
2.2.2. Entorno Laboral .....	18
2.2.3. Riesgo Laboral.....	18
2.2.4. Factores de Riesgo Laboral .....	19
2.2.5. Factores Psicosociales .....	19
2.2.6. Enfermedad Laboral.....	19
2.2.7. Síndrome de Burnout.....	19

2.2.8.	Cuestionario Maslach Burnout Inventory .....	19
2.2.9.	Método National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA TLX).....	20
Capítulo 3.	Marco Metodológico .....	21
3.1.	Enfoque Metodológico .....	21
3.2.	Tipo de Estudio.....	21
3.3.	Población.....	21
3.3.1.	Muestreo .....	21
3.3.1.1.	Criterios de Inclusión.....	21
3.3.1.2.	Criterios de Exclusión .....	22
3.3.1.3.	Criterios de Eliminación .....	22
3.3.2.	Muestra .....	22
3.4.	Procedimiento.....	22
3.4.1.	Cronograma .....	22
3.5.	Técnicas para la Recolección de la Información .....	23
3.5.1.	Instrumento .....	24
3.5.1.1.	Maslach Burnout Inventory.....	24
3.5.1.2.	National Aeronautics and Space Administration Task Load Index	25
3.6.	Técnicas para el Análisis de la Información.....	25
3.6.1.	Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI – HSS) ..	25
3.6.2.	National Aeronautics and Space Administration Task Load Index.....	27
3.7.	Consideraciones Éticas .....	30
Capítulo 4.	Análisis de Resultados .....	32
4.1.	Contexto Laboral .....	32
4.2.	Carga Laboral.....	32
4.3.	Síndrome de Burnout .....	34
Discusión y Conclusiones	.....	37

REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Marcadores de síndrome de Burnout.....	25
Tabla 2. Subescalas del NASA TLX.....	25
Tabla 3. Personal con nivel de carga mental baja.....	33
Tabla 4. Personal con nivel de carga mental medio.....	33
Tabla 5. Personal con nivel de carga mental alto.....	34
Tabla 6. Personal con síntomas del síndrome de Burnout en tres subescalas del MBI - HSS.....	35
Tabla 7. Personal con síntomas del síndrome de Burnout en dos subescalas del MBI - HSS.....	35
Tabla 8. Personal con síntomas del síndrome de Burnout en una subescala del MBI - HSS.....	35
Tabla 9. Personal sin síntomas del síndrome de Burnout.....	36

**ÍNDICE DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Cronograma de investigación.....	23
Figura 2. Descripción estructural del MBI - HSS .....	26
Figura 3. Puntaje por cada pregunta MBI - HSS .....	26
Figura 4. Valoración del MBI - HSS.....	26
Figura 5. Conceptos del NASA TLX .....	27
Figura 6. Combinaciones de dimensiones del NASA TLX .....	28
Figura 7. Valoración de dimensiones del NASA TLX .....	28
Figura 8. Cálculo de resultados del NASA TLX.....	29
Figura 9. Cálculo de resultados del NASA TLX.....	29
Figura 10. Aspectos intrínsecos y extrínsecos en el análisis del NASA TLX .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Matriz de Coherencia .....	47
Anexo 2. Cuestionario Relación Síndrome de Burnout y Carga Laboral.....	48

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis, denominado: “Estudio del síndrome de burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021”, se desarrolló en el área de medicina domiciliaria de la IPS ACSALUD, la cual está encargada de prestar determinados servicios médicos a otras empresas de la región putumayense a través de subcontratación.

El objeto principal de esta investigación se centra en generar conocimiento e información relacionada a dos problemáticas que aparentemente se enlazan, como lo son: la carga laboral y el síndrome de burnout, los cuales generan una variedad de afectaciones, con diversos niveles de complejidad. Estas situaciones son ampliamente presentadas en los distintos tipos de empresas u organizaciones, y en las diferentes posiciones jerárquicas que poseen sus colaboradores; no siendo ajeno a ello el sector de la salud, ni su personal médico; por lo que con este estudio se pretende abordar de manera preliminar la relación de las dos variables anteriormente mencionadas (carga laboral y síndrome de burnout) y su presencia en los colaboradores del área de medicina domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo.

Finalmente, este documento está compuesto por 4 capítulos, en donde se abordará temáticas como la descripción general del proyecto, teorías usadas como fuente de referencia, el tipo de estudio, la población y muestra seleccionada, los resultados generados y las conclusiones y recomendaciones que se obtendrán del desarrollo de esta investigación.

## **Capítulo 1. Descripción General del Proyecto**

### **1.1. Problema de Investigación**

#### **1.1.1. Descripción del Problema**

Conociendo que “La Clínica ACSALUD IPS S.A.S. es una compañía dedicada a la prestación de servicios de salud, la cual ofrece una variedad de servicios propios de una clínica de Baja complejidad y Mediana Complejidad, en la ciudad de Orito, Putumayo” (ACSALUD IPS S.A.S, s.f.), es necesario entender que el personal de salud que hace parte de la clínica cuenta con una serie de responsabilidades de gran importancia y magnitud, generando una carga laboral considerable y de relevancia para la realización de este proyecto investigativo, no sin antes especificar que esta investigación está enfocada directamente al personal médico del área domiciliaria de esta IPS, la cual está encargada de prestar servicios de salud a diferentes empresas bajo la modalidad de subcontratación, con turnos diurnos y nocturnos.

Reconociendo que el personal médico generalmente se encuentra expuestos a altos niveles presión por la responsabilidad de sus funciones (Universidad CES, s.f.), se vuelve fundamental entender que entre algunas de las características conocidas del síndrome de Burnout se encuentran el cansancio físico y emocional, la ansiedad, el miedo o temor a las equivocaciones y pérdida de la memoria (Saborío e Hidalgo, 2015), aspectos que podrían estar ligados a síntomas muy aceptados en una sobrecarga laboral, como son el estrés excesivo, la fatiga, el insomnio, entre otros (Mayo Clinic, 2020).

Expuesto lo anterior, y ante el problema de la existencia de una baja referenciación publicada sobre la temática expuesta en este documento (síndrome de Burnout como efecto de la carga laboral), complementado con la duda que se genera sobre la identificación, o mejor, sobre la posible confusión entre tener una carga laboral parcialmente pesada, o estar siendo afectado por una problemática mayor como lo es el síndrome de Burnout, es necesario desarrollar investigaciones como esta, determinadas a generar cifras de personas víctimas de este síndrome y promover la posibilidad de hacer seguimientos más fuertes para evitar o controlar el problema antes de que sus afectaciones sean altamente perjudiciales para el personal inmerso en esta situación.

#### **1.1.2. Formulación del Problema**

¿Cuál es el estudio del síndrome de Burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021?

### **1.1.3. Sistematización del Problema**

- ¿Cuál es el contexto laboral del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021?
- ¿Cuál es el grado de afectación por el síndrome de Burnout en la población objeto de estudio?
- ¿Cuál es el nivel de la carga laboral en la población objeto de estudio?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Estudiar el síndrome de Burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.

#### **1.2.1.1. Objetivos Específicos**

- Describir el contexto laboral del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.
- Determinar el grado de afectación del síndrome de Burnout de la población objeto de estudio.
- Establecer el nivel de la carga laboral de la población objeto de estudio.

## **1.3. Justificación**

La presente investigación toma relevancia, ya que no se cuenta con registro de información sobre síndrome de Burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, lo cual conlleva a que este estudio realice un aporte significativo a la institución hospitalaria.

Actualmente la salud mental juega un papel importante dentro de una organización y por ello se crean estrategias que permitan el adecuado bienestar psicológico, físico y social de los trabajadores, pese a ello, existen organizaciones que minimizan estos

temas, dándoles poca importancia y centralizando la atención en aspectos menos humanizados que quizá favorezcan a la organización, pero no al recurso humano que la complementa (Arias et al., 2017).

Sumado a ello, es válido resaltar que la salud ocupacional se ha encargado de implementar programas para mantener la salud mental y física del recurso humano de una organización, algo visible en lo estipulado en el Artículo 69 del Decreto 1227 de 2005, en donde se menciona que: “Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social” (Comisión Nacional del Servicio Civil, 2013, como se citó en Meneses et al, 2019).

Por otro lado, se tiene que el ‘burnout’ o síndrome del trabajador quemado, se refiere a un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o del estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral, llevando a que normalmente las personas que lo sufren, sientan no poder dar más de sí, se sientan desbordados, que están agotados y que sus recursos emocionales están totalmente gastados (Arias et al., 2017; Barrios et al., 2012; Saltos et al., 2018; Ramírez et al., 2020; Rodríguez et al., 2017).

Complementando lo anterior, es posible tomar como referencia a García (et al., 2018) para afirmar la alta incidencia que tiene el síndrome de burnout en los trabajadores de la salud, siendo más exactos, en un 5% del total de encuestados; detallando, además, que independientemente del establecimiento físico en el que se trabaje, la relación entre el total de trabajadores y el número de víctimas del síndrome de burnout es casi la misma.

Finalmente, tras evaluar las distintas referencias, es posible entender que el agotamiento juega un papel importante en la causa de este síndrome, y que el personal de salud al poseer una sobrecarga laboral (Saltos et al., 2018) generará una falta de sueño, produciendo fatiga en los momentos de sobrecarga; esto con salarios bajos y asumiendo responsabilidades extras (Arias et al, 2017). Esta combinación de factores los hace vulnerables al desarrollo del agotamiento, lo que provoca una interferencia con la capacidad del individuo para resolver los dilemas de diagnóstico, establecer una relación y trabajar en la toma de decisiones complejas sobre el tratamiento (Terrones et al., 2016).

## Capítulo 2. Marco de Referencia

### 2.1. Marco Teórico

#### 2.1.1. Contexto Internacional

**Título.** Síndrome de Burnout en Médicos Residentes.

**Autor.** Jimmy Roberto Toala Zambrano.

**Año.** 2019.

**Objetivo.** Determinar la prevalencia del síndrome en los hospitales de habla hispana.

**Aporte de Resultados.** Revisión sistemática de un grupo de médicos residentes evaluados a través del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se analizaron a 2269 médicos residentes con una media de 29 años de edad, en donde se obtuvo la prevalencia del síndrome fue mayor en solteros y mujeres en relación a los médicos casados y hombres. El dato promediado en la revisión del síndrome de burnout fue del 57%, el agotamiento personal 43%, la despersonalización del 35.8% y la realización personal 41%. Se concluye que el desgaste profesional tiene una alta incidencia en la residencia medica sobre otras etapas de desarrollo de la medicina, perjudica la calidad de vida del médico, afecta la calidad de atención, puede tener consecuencias en la salud de los pacientes, por lo que requiere un programa de salud mental que evalúen anualmente a los galenos.

**Recuperado de.** <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i33.966>

**Título.** Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática.

**Autores.** Jéssica Álvarez Mena, Natalia Cobo Molina, Liliana Parra Osorio, Lessby Gómez Salazar y Martín Acosta Fernández.

**Año.** 2019.

**Objetivo.** Realizar una revisión sistemática-exploratoria del síndrome de Burnout en médicos durante los últimos siete años (2012-2018) en Iberoamérica.

**Aporte de Resultados.** Revisión documental de artículos de 6 bases de datos (Redalyc, Scielo, Scopus, ScienceDirect, Medline y EBSCO) en idioma español, inglés o portugués; sobre médicos residentes, especialistas o generales; revistas indizadas;

estudios transversales o descriptivos correlacionales; población mayor a 70 médicos, y estudios que implementaran el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). A través de la matriz de revisión documental resultaron seleccionados 23 artículos que cumplieron con los requisitos. El país con más estudios fue México, seguido de Brasil y Colombia. Predominó el género masculino, ya que en este hay prevalencia general del síndrome con resultados por dimensiones del MBI-HSS, en niveles de alto, medio o bajo; además en estos artículos se encontró que sí existe prevalencia (45,88 %) alta en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal en los médicos residentes.

**Recuperado de.** <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.50.2019.5551>

**Título.** Síndrome de Burnout en personal de la salud latinoamericano.

**Autores.** Nathaly Berrío García, David Stiven Foronda Valencia y Daniela Ginet Ciro Parra.

**Año.** 2018.

**Objetivo.** Compilar artículos que describieran las características del síndrome de burnout en personal de la salud.

**Aporte de Resultados.** Se identificó que los instrumentos más utilizados para su medición son el Maslach Burnout Inventory —MBI— y el Cuestionario del Síndrome de Quemarse por el Trabajo —CESQT—. En Colombia, el burnout sólo hasta 2014 se constituyó como enfermedad laboral, y durante la revisión no se reportaron investigaciones de este síndrome en personal de aph. Se concluye que a pesar de que el burnout es un constructo que nació dentro de las ciencias de la salud, y que no es muy reciente, aún no se ha estudiado a cabalidad ni determinado la prevalencia del síndrome para el personal de aph.

**Recuperado de.** <https://doi.org/10.17533/udea.rp.v10n2a07>

### 2.1.2. Contexto Nacional

**Título.** Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán.

**Autor.** Sandra F. Muñoz, Jessica Nayive Ordoñez-Villota, Martha Natalia Solarte-Moncayo, Yesica Carolina Valverde-Cerón, Stephany Villarreal-Castro y Martha Liliana Zemanate-Pérez.

**Año.** 2018.

**Objetivo.** Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José de Popayán, Colombia.

**Aporte de Resultados.** Se diagnosticó e identificó la prevalencia del Síndrome de Burnout y las variables asociadas al síndrome y sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en enfermeros del área clínica y administrativa del Hospital Universitario San José, Popayán.

**Recuperado de.** <https://core.ac.uk/download/pdf/299842461.pdf>

**Título.** Prevalencia del síndrome de burnout en el personal Asistencial de salud del servicio urgencias de la unidad Integrada de servicios de salud Fontibón - Subred Suroccidente E.S.E y de la unidad integrada de servicios de Salud Engativá - Subred Norte E.S.E. de la ciudad de Bogotá, en el primer semestre del año 2018.

**Autor.** Lorena Tatiana García Rueda, María De Los Ángeles Jiménez Chávez, Sulma Lilian Riaño Alarcón y Edgar Alexander Umbarila Cuitiva.

**Año.** 2018.

**Objetivo.** Determinar y comparar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal asistencial de salud del servicio de urgencias de la Unidad Integrada de Servicios de Salud Fontibón - Subred Suroccidente E.S.E y de la Unidad Integrada de Servicios de Salud Engativá - Subred Norte E.S.E de la ciudad de Bogotá, en el primer semestre del año 2018.

**Aporte de Resultados.** Se puede evidenciar una prevalencia del síndrome de burnout equivalente al 5% en la población total estudiada y por instituciones implicadas correspondiente al 2% para la Unidad Integrada de Servicios de Salud Fontibón - Subred Suroccidente y el 8% para Unidad Integrada de Servicios de Salud Engativá - Subred Norte; resultados que se asemejan a los valores de prevalencia obtenidos en otros estudios, cuyos valores oscilan entre el 5 y 57% y que contemplan grupos poblacionales similares, pero que discrepan en cuanto a los valores obtenidos en las variables de

Maslach de otras publicaciones. Se hallaron resultados que reflejan la no existencia de diferencias estadísticamente significativas en cada institución involucrada en el estudio y que el lugar de trabajo según condiciones puede no determinar el desarrollo del síndrome.

**Recuperado de.**

[https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%20CDNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20\(1.pdf;jsessionid=A856174FD8BF4DF7B1FE62EF5D0D3E04?sequence=1](https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%20CDNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20(1.pdf;jsessionid=A856174FD8BF4DF7B1FE62EF5D0D3E04?sequence=1)

**Título.** Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento.

**Autor.** Diana Sofía Serna Corredor y Lina María Martínez Sánchez.

**Año.** 2019.

**Objetivo.** Desarrollar una revisión actualizada y práctica sobre esta sintomatología, con un enfoque en las estrategias de afrontamiento; se recalcan igualmente la importancia y el impacto en la población.

**Aporte de Resultados.** Algunos estudios sobre síndrome de burnout han concluido que entre los médicos el porcentaje puede estar entre el 30% y el 40%, incluso puede ser superior en Estados Unidos y en países de Latinoamérica. La satisfacción laboral está relacionada con estrés, rendimiento, relaciones interpersonales y otros aspectos que impactan en el desempeño. Tomar en cuenta factores psicosociales puede contribuir con la reducción o eliminación de accidentes laborales y la promoción del bienestar del personal de salud.

La actividad académica, variables personales, educativas y socioambientales pueden tener como consecuencia estrés y enfermedades asociadas en el periodo de formación en el sector salud.

**Recuperado de.** <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm201v.pdf>

**Título.** Prevalencia del síndrome de burnout en parte del personal asistencial de una clínica oncológica de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia).

**Autor.** Juan Gonzales Portillo, Joan Sebastián Arbeláez Caro y Natalia Milena Lopera Orozco.

**Año.** 2018.

**Objetivo.** Revisar los niveles del síndrome de burnout en parte del personal asistencial de una clínica oncológica.

**Aporte de Resultados.** Las subescalas del MBI no indican que existe burnout, ya que la mayoría de las personas han puntuando nivel bajo en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización, no así para el de realización personal que puntuó alto. Hay un (69%) de personas que no presentan ninguno de los síntomas, en cambio hay un (31,6%) de personas que si manifiestan o puntúan alto o intermedio en algunas de las subescalas agotamiento emocional o despersonalización o baja en realización personal.

**Recuperado de.** <https://doi.org/10.30554/archmed.18.1.2156.2018>

**Título.** La “moda del Burnout” en el sector salud: una revisión sistemática de la literatura.

**Autor.** Jeadran Nevarado Malagón, Alejandro Peralta Puentes y Liliana Elisa Rosero Torres.

**Año.** 2021.

**Objetivo.** Describir la situación actual del Síndrome de Burnout en Colombia en estudiantes y trabajadores de las ciencias de la salud.

**Aporte de Resultados.** Tras el desarrollo de la revisión documental en la que fueron seleccionados tres estudios, se pudo determinar que la población total de esos estudios fue de 5874 estudiantes y profesionales de las ciencias de la salud, 96,1% (n=5647) y 3,86% (n=227) respectivamente. Esta revisión arroja que se necesitan más investigaciones e intervenciones con mayor rigurosidad metodológica en trabajadores y estudiantes de las ciencias de la salud que ayuden a caracterizar tempranamente el síndrome, además de intervenirlos una vez diagnosticado.

**Recuperado de.**

<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/10784>

### **2.1.3. Contexto Local**

Al desarrollarse una investigación específica para la problemática del síndrome de Burnout como efecto de la carga laboral en profesionales de la medicina en el

departamento del Putumayo, no fue posible encontrar referencias lo suficientemente relevantes para este estudio.

## **2.2. Marco Conceptual**

Para tener una mayor comprensión en el presente proyecto, a continuación, se da una aproximación en definición de las variables internas en este estudio.

### **2.2.1. Carga Laboral**

Autores como Neffa (1998, como se citó en Rocha, 2005, como se citó en Meneses et al., 2019) menciona que la carga laboral puede entenderse como una serie factores de riesgo de tipo físico, químico, biológico, entre otros; se empalman en un entorno laboral, generando afectación a los miembros de una organización, que se desempeñan en dicho entorno, dando relevancia también a lo afirmado por Rivera (2017, como se citó en Meneses et al., 2019), quien añade a la carga laboral unas características de esfuerzo, que son aplicadas en un determinado tiempo y que están relacionados directamente con el rendimiento o productividad de un trabajador.

### **2.2.2. Entorno Laboral**

Puede calificarse a un entorno laboral, como un espacio en el que una o un conjunto de personas se reúnen a generar una acción de trabajo, en el que influyen una serie de factores tanto internos como externos a la organización y al trabajador, tales como, condiciones del ambiente físico de trabajo, los riesgos físicos, químicos, biológicos, etc., los hábito o estilo de vida, factores psicosociales y la relación con el entorno cercano y/o social del colaborador (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010).

### **2.2.3. Riesgo Laboral**

Los riesgos laborales son toda posibilidad de que un colaborador de una empresa, termine siendo afectado o sufra algún daño a nivel de su salud, física o mental, como consecuencia del trabajo que desarrolla para la organización en la que labora; pudiéndose tener un riesgo laboral grave e inminente de acuerdo a ciertas condiciones en las que se presente el mencionado accidente (Moreno y Godoy, 2012).

#### **2.2.4. Factores de Riesgo Laboral**

Son aquellas condiciones del ambiente, instrumentos, materiales y demás elementos que hacen de la organización y ejecución de tareas laborales y que pueden conllevar a un potencial daño de la salud de los trabajadores o afectaciones a nivel productivo y económico a la empresa (Ministerio de la Protección Social, 2011).

#### **2.2.5. Factores Psicosociales**

Según Plena Inclusión Madrid (s.f.), se puede definir a los riesgos psicosociales como una serie de condiciones en las que se conjugan elementos clave como la organización del trabajo, las tareas a realizar, la forma de desarrollarlas, el desarrollo y calidad del trabajo, la capacidad para tomar decisiones por parte del personal, la capacidad de adaptación, la experiencia, los deseos, etc.; aspectos que están ligados tanto al trabajo como al trabajador.

#### **2.2.6. Enfermedad Laboral**

Según afirma Ley 1562 de 2012 (como se citó en Aristizábal, 2013), se puede tomar como definición de enfermedad laboral a la afección contraída debido a la exposición a unos determinados factores riesgo presentes en la actividad laboral que desempeña un colaborador de cualquier organización.

#### **2.2.7. Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout o también conocido como el síndrome del trabajador quemado, es un estado en el que el trabajador tiene una respuesta sentimental negativa hacia las personas con las que desempeña sus funciones laborales diarias, proyectando un sentimiento de despersonalización hacia sus compañeros, una actitud negativa con el propio puesto de trabajo y en sí, con el ambiente laboral y su rendimiento al interior de la empresa, terminando con consecuencias a nivel físico y mental del afectado (Martínez, 2010).

#### **2.2.8. Cuestionario Maslach Burnout Inventory**

El cuestionario MBI fue desarrollado por Christian Maslach y Susan Jackson en 1981, cuenta con varias versiones entre las que se destaca el MBI – HSS, un instrumento enfocado a la evaluación del entorno laboral, más específicamente a analizar el síndrome

de Burnout o de desgaste ocupacional en profesionales del área de la salud (PARAPA, 2016).

### **2.2.9. Método National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA TLX)**

Tomando como referencia al Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.) “Este método fue desarrollado por un equipo de investigadores del Ames Research Center (AMC) en 1988 y ha sido revisado con posterioridad”, además, se propone como un procedimiento enfocado a la valoración de la carga mental desde una perspectiva multidimensional y que puntúa las 6 subescalas que lo componen, a partir de los ítems que evalúa el cuestionario.

Este método subjetivo trabaja las subescalas de exigencia de tipo, exigencia de tipo físico, exigencia temporal, esfuerzo y nivel de frustración.

## **Capítulo 3. Marco Metodológico**

### **3.1. Enfoque Metodológico**

El presente proyecto investigativo se realizó con base en el paradigma cuantitativo, obteniendo datos cuantificables por parte de una muestra de la población, desde una perspectiva externa y objetiva (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

### **3.2. Tipo de Estudio**

En relación al enfoque metodológico, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, ya que según (Danhke, 1989 como se citó en Hernández, Fernández & Baptista, 1998), este enfoque busca especificar las propiedades y características importantes de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro tipo de fenómeno respecto a las variables que componen el objeto de estudio y la relación entre ellas.

### **3.3. Población**

Esta investigación contó con la participación de 20 colaboradores, que hacen parte del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.

#### **3.3.1. Muestreo**

Tomando en cuenta lo mencionado por Cardona (2002 como se citó en Bisquerra, 2009) en donde se determina que en poblaciones pequeñas (menores a 100) es recomendable tomar toda esa población como muestra; se procede a hacer una selección bajo un muestreo no probabilístico, ya que se busca el cumplimiento de unos criterios de inclusión, y la aceptación de participar en el estudio.

##### **3.3.1.1. Criterios de Inclusión**

- Hombre o mujer mayor de 18 años.
- Personal médico del área domiciliaria, que acepte participar en el estudio.
- Personal que se encuentre laborando como domiciliario en otra empresa (bajo contrato en la IPS ACSALUD) al momento de la investigación.

### **3.3.1.2. Criterios de Exclusión**

- Hombre o mujer menor de 18 años.
- Personal médico que no acepte ser parte de la investigación.
- Personal del área domiciliaria que no esté asignado como domiciliario en otra empresa.

### **3.3.1.3. Criterios de Eliminación**

- Personal que no llene en su totalidad el cuestionario generado.

### **3.3.2. Muestra**

Para el presente estudio se contó con la participación de un total de 20 miembros del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD, es decir, toda la población, ya que no se cumplió ningún criterio de exclusión ni de eliminación previamente establecidos.

### **3.4. Procedimiento**

Inicialmente se llevó a cabo una visita a la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, con el propósito de solicitar el permiso al gerente encargado, para llevar a cabo la investigación; posteriormente se realizó una revisión teórica, la cual fue la base para estructurar el planteamiento del problema, justificación, objetivos, metodología y marcos de referencia y referencias bibliográficas. En segunda instancia se aplicó los instrumentos elegidos para la recolección de datos, y finalmente se realizó un análisis de la información recolectada.

#### **3.4.1. Cronograma**

A continuación, como se puede ver en la Figura 1, se presenta el cronograma de las actividades estipuladas para la consecución de los objetivos y/o el desarrollo de este proyecto, destacando que hay unas fechas previamente fijadas por parte de los evaluadores del proyecto investigativo, en donde se realizara la revisión de un avance previo y una entrega final.

Figura 1. Cronograma de investigación

Descripción General		Trabajo de Grado I																Trabajo de Grado II																
		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				
Fase	Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
I	Determinación del tema de investigación.					█	█																											
II	Recolección de información bibliográfica.					█	█																											
III	Determinación de objetivos y desarrollo de justificación de la investigación.					█	█																											
IV	Planteamiento del problema de investigación.						█	█																										
V	Elaboración de presupuesto y cronograma.							█	█																									
VI	Definición del marco teórico.								█	█																								
VII	Definición del diseño metodológico.									█	█																							
VIII	Sustentación final primera parte.											█	█																					
IX	Identificación de instrumentos de recolección de datos.																	█	█															
X	Diseño de instrumentos para recolección de datos.																		█	█														
XI	Aplicación de instrumentos de recolección de datos.																			█	█													
XII	Análisis de resultados.																				█	█												
XIII	Elaboración de conclusiones y recomendaciones.																					█	█											
XIV	Elaboración de Informe Final - Artículo - RAI.																						█	█										
XV	Sustentación final completa.																																█	

Fuente: Este proyecto.

### 3.5. Técnicas para la Recolección de la Información

Basado en la matriz de coherencia (ver Anexo 1), en la presente investigación se optó por la utilización de un cuestionario online (ver Anexo 2) compuesto por el MBI – HSS, el cual se seleccionó tras llevar a cabo una serie de revisiones bibliográficas, que permitieron concluir que este instrumento cuenta con mayor fiabilidad y fuentes de

referenciación para el reconocimiento del síndrome de Burnout en personales de salud; seguido a ello, se optó por usar el NASA TLX, enfocado a evaluar la carga laboral, sin embargo, se debe aclarar que para la consecución de los objetivos de este documento, se procedió a complementarlo con ítems relacionados al contexto laboral del participante. Fijado lo anterior, se procedió a enviar el cuestionario creado, al personal de salud perteneciente al área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, quienes para desarrollarlo, recibieron algunas indicaciones, iniciando con una breve explicación de los motivos del estudio, así como también aclarando que la participación en esta investigación era voluntaria, de carácter anónimo, que los datos obtenidos del proceso de investigación serían usados para efectos de sistematización y publicación de resultado final de este proyecto.

Finalmente, se debe mencionar que la recolección de la información, es decir, la aplicación del cuestionario, a cargo de los presentes investigadores, se realizó el 24 y 25 de noviembre de 2021.

### **3.5.1. Instrumento**

Se utilizaron como instrumentos de medición para este estudio, el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI - HSS) (PArapa, 2016), enfocado a analizar el síndrome de Burnout en el personal de la salud; y el método NASA TLX (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, s.f.) incluyendo un criterio sobre la jornada laboral a la que están expuesto los colaboradores de la empresa (modificado para este estudio), en donde se indaga sobre la percepción y dificultad de tareas que realiza una persona diariamente.

#### **3.5.1.1. Maslach Burnout Inventory**

El cuestionario MBI fue desarrollado por la psicóloga Maslach y está compuesto por 22 ítems, los cuales valoran 3 manifestaciones básicas del síndrome de desgaste profesional y que son aceptadas universalmente como marcadores de Burnout, los cuales son el agotamiento emocional y físico, la despersonalización y la realización personal, tal como se puede ver en la Tabla 1 (López, 2015).

**Tabla 1. Marcadores de síndrome de Burnout**

Manifestaciones Básicas	Número de ítems que evalúa	Síntomas
Agotamiento Emocional y Físico	9	Ausencia de energía y entusiasmo por parte del personal afectado, se proyecta con una emoción de estar brindando más de lo que se recibe.
Despersonalización o deshumanización	5	Insensibilidad emocional, actitud negativa hacia el ambiente laboral y las personas a su alrededor, entre otras.
Realización personal	6	Autoevaluación negativa, sentimiento de infelicidad hacia su propio desarrollo personal y profesional, disminución en el deseo competitivo y de éxito laboral.

Fuente: López (2015).

### 3.5.1.2. National Aeronautics and Space Administration Task Load Index

El método NASA TLX fue desarrollado por ENSIDESA en 1994 como una técnica base para una investigación enfocada a la ergonomía, su procedimiento está directamente relacionado a una valoración multidimensional a partir de una puntuación global de los ítems distribuidos en las 6 subescalas que lo componen (ver Tabla 2) (Llaneza, 2008).

**Tabla 2. Subescalas del NASA TLX**

Subescalas	Descripción
Exigencias mentales	Actividad mental y perceptiva.
Exigencias físicas	Grado de esfuerzo físico.
Exigencias temporales	Sensación de presión temporal.
Rendimiento	Grado de cumplimiento de los objetivos.
Esfuerzo	Cantidad de esfuerzo físico y mental.
Nivel de frustración	Sensación de presión, desánimo, inseguridad, entre otras; durante la realización de las tareas.

Fuente: Llaneza (2008).

## 3.6. Técnicas para el Análisis de la Información

Se aplicó estadística descriptiva para analizar los datos que arrojó la encuesta, esto en coherencia a los objetivos propuestos en el presente estudio, los cuales se organizarán en tablas de frecuencia, para facilitar así su comprensión; seguido a ello, se tuvo en cuenta las tablas de valores propuestas por cada uno de los cuestionarios aplicados en este estudio.

### 3.6.1. Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI – HSS)

Tal como se puede observar en la Figura 2, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey o MBI – HSS (por sus siglas en inglés), está determinado por un total de 22 preguntas, las cuales se distribuyen entre las 3 subescalas que maneja el cuestionario.

**Figura 2. Descripción estructural del MBI - HSS**

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

**Fuente: PArapa (2016).**

Cada ítem o pregunta tiene una valoración que va de 0 a 6 (ver Figura 3), mientras que el puntaje de la subescala se obtiene de la suma de las valoraciones de cada pregunta, se debe tener en cuenta cuales son las preguntas que hacen parte o que se toman para el cálculo de una subescala y el puntaje máximo que se puede obtener en cada subescala, por ejemplo, en agotamiento emocional que tiene 9 preguntas, tomando valoración máxima (6), se calcularía como puntaje más alto 54.

**Figura 3. Puntaje por cada pregunta MBI - HSS**

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

**Fuente: PArapa (2016).**

Finalmente, luego de llevar a cabo la sumatoria de cada subescala, se procede a hacer la comparación con los datos presentados en la Figura 4, la cual califica como bajo, medio o alto los síntomas de Burnout de la persona que contesto un determinado cuestionario MBI - HSS (PArapa, 2016).

**Figura 4. Valoración del MBI - HSS**

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
Realización personal	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

(\*) Síntomas del Síndrome de Burnout

Fuente: PArapa (2016).

### 3.6.2. National Aeronautics and Space Administration Task Load Index

Tal como se puede observar en la Figura 5, el NASA TLX cuenta con una serie de dimensiones (6), las cuales están enfocadas la cantidad de actividad realizada, el nivel de satisfacción en el desarrollo de esas actividades, la presión, la inseguridad, entre otras condiciones que pueden presentarse al momento de llevar a cabo una actividad laboral cualquiera.

Figura 5. Conceptos del NASA TLX

DIMENSION	DEFINICIÓN	OPERATIVIZACIÓN
<b>Exigencias Mentales (M)</b>	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (pensar, decidir, calcular, etc.). ¿Es una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera?
<b>Exigencias Físicas (F)</b>	Cantidad de actividad física que requiere la tarea	¿Cuánta actividad física fue necesaria? ¿Se trata de una tarea difícil o fácil, lenta o rápida, relajada o cansada?
<b>Exigencias Temporales (T)</b>	Nivel de presión temporal percibida	¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado, o rápido y frenético?
<b>Rendimiento (R)</b>	Grado de satisfacción con el propio nivel de rendimiento	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con el nivel de ejecución?
<b>Esfuerzo (E)</b>	Grado de esfuerzo mental y físico que debe realizar para obtener su nivel de rendimiento	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
<b>Nivel de Frustración (Fr)</b>	Grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, etc., sentido durante la realización de la tarea	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.).

Conocido lo anterior, se procede a generar unas combinaciones en binas con cada una de las dimensiones presentadas (ver Figura 6), de las cuales el participante debe escoger una opción de acuerdo a su criterio subjetivo y a la información que se presentó en la Figura 5.

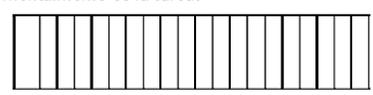
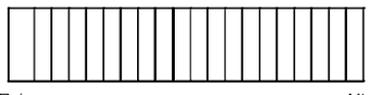
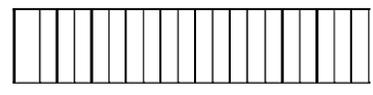
**Figura 6. Combinaciones de dimensiones del NASA TLX**

<b>M - F</b>	<b>F - T</b>	<b>T - E</b>
<b>M - T</b>	<b>F - R</b>	<b>T - Fr</b>
<b>M - R</b>	<b>F - E</b>	<b>R - E</b>
<b>M - E</b>	<b>F - Fr</b>	<b>R - Fr</b>
<b>M - Fr</b>	<b>T - R</b>	<b>E - Fr</b>

**Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.).**

Como se puede observar en la Figura 7, se presenta una evaluación de 6 preguntas enfocadas a cada una de las dimensiones evaluadas en el cuestionario, las cuales deben ser valoradas entre 0 y 20.

**Figura 7. Valoración de dimensiones del NASA TLX**

<p><b>Exigencia Mental.</b> ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>	<p><b>Exigencia Física.</b> ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>
<p><b>Exigencias Temporales.</b> ¿Qué tan fuerte o rápido es el ritmo impuesto para hacer la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>	<p><b>Rendimiento.</b> ¿Qué tan exitoso ha sido para lograr lo que ha requerido?</p>  <p>Baja Alta</p>
<p><b>Esfuerzo.</b> ¿Qué tan duro tiene que trabajar para lograr un adecuado nivel de rendimiento?</p>  <p>Baja Alta</p>	<p><b>Nivel de Frustración.</b> ¿Qué tan inseguro, irritado o estresado y molesto está por la tarea?</p>  <p>Baja Alta</p>

**Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.).**

Tomando en cuenta las valoraciones anteriores, para calcular el resultado de la prueba se procede a llenar la tabla propuesta por el NASA TLX, la cual se puede evidenciar en

la Figura 8 y de donde se obtendrá el total de la puntuación ponderada, como valor para determinar la condición del participante de la evaluación.

Se debe mencionar que el peso de cada variable se obtiene del número de repeticiones de veces que se selecciona una determinada dimensión de tabla de combinaciones (Figura 6), la puntuación hace referencia a los valores que se dieron a cada pregunta de la Figura 7.

**Figura 8. Cálculo de resultados del NASA TLX**

Variable	(a) Peso	(b) Puntuación	(c) Puntuación convertida (b x 5)	(d) Puntuación Ponderada (c x a)
Exigencias Mentales				
Exigencias Físicas				
Exigencias Temporales				
Rendimiento				
Esfuerzo				
Frustración				
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>			

**Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.).**

Finalmente, con el total de la puntuación ponderada se califica si el nivel de carga mental es alto (mayor o igual a 1000 puntos), medio (entre 500 y 1000 puntos) y bajo (menor o igual a 500 puntos), tal como se puede ver en la Figura 9.

**Figura 9. Cálculo de resultados del NASA TLX**

NASA TLX	Nivel de Carga Mental
500 puntos o menos	<b>Bajo</b>
Sobre los 500 puntos y por debajo de los 1000 puntos	<b>Medio</b>
Evaluación global sobre 1000 puntos y cuyos factores predominantes posean un carácter intrínseco (independientemente que la suma de factores intrínsecos no alcance los 100 puntos)	<b>Alto</b>

**Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.).**

Se debe tener en cuenta que, dentro del análisis de este cuestionario, participan unos aspectos intrínsecos como extrínsecos de la tarea, tal como se muestra en la Figura 10.

Figura 10. Aspectos intrínsecos y extrínsecos en el análisis del NASA TLX

Variable	Intrínseco	Extrínseco
<b>Exigencias Mentales</b>	<p>Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de indicadores, señales o variables de carácter, ya sea cambiante, aleatorio o esporádico, altamente críticos para la realización de la tarea.</li> <li>• Análisis y relaciones complejas.</li> <li>• Tomas de decisión en contextos inciertos y de elevado impacto.</li> <li>• Simultaneidad de acciones y toma de decisiones complejas.</li> <li>• Responsabilidad sobre personas y/o equipamientos en condiciones de riesgo.</li> <li>• Todas las acciones que no cuentan con alternativas de soporte o sustitución (automatización, por ejemplo) técnico u organizacional, que permita subsanar las exigencias.</li> </ul>	<p>El diseño del puesto, de los flujos, supervisión, controles, etc., con los que cuenta la organización, se encuentran a la base de las exigencias del puesto.</p> <p>Las herramientas, soportes materiales y factores ambientales se encuentran a la base de las exigencias del puesto.</p>
<b>Exigencias Físicas</b>	La realización de la tarea implica elevada carga física y/o condiciones ambientales exigentes.	La percepción de las exigencias del puesto derivan de carencias en las competencias de los ocupantes del puesto
<b>Exigencias Temporales</b>	Implica operar con plazos de respuesta breves, no predecibles o trabajar por períodos prolongados, eventualmente sin o con escasas pausas. Tiene escaso control de sus tiempos de descanso y/o de término de su jornada de trabajo.	Es técnicamente posible subsanar las exigencias del puesto de trabajo por medio de arreglos organizacionales, tecnológicos o con programas de desarrollo de competencias.
<b>Rendimiento</b>	Elevadas exigencias de rendimiento. Debe cumplir metas elevadas en volumen y/o calidad para cumplir con los estándares de su puesto.	
<b>Esfuerzo</b>	Requiere poner permanentemente en juego todos sus recursos intelectuales, físicos y emocionales para asegurar los estándares de su puesto.	
<b>Nivel de Frustración</b>	Los resultados de su actividad no están asegurados por el hecho de realizar las tareas conforme a lo estipulado y poniendo de sí todos los esfuerzos y recursos que dispone para ello	

Fuente: Ministerio del Trabajo y Previsión Social (s.f.).

### 3.7. Consideraciones Éticas

Con base a lo estipulado en la Resolución 8430 (1993, Art. 11) el presente proyecto se puede calificar como una investigación sin riesgo, ya a través de cuestionarios se buscará la identificación de características no sensitivas a la conducta de los participantes. Adicionalmente, se brindará a la población de este estudio, la información suficiente y necesaria sobre la finalidad, riesgos, beneficios y alternativas en relación a

la investigación, se diligenciará el consentimiento informado por parte del personal médico que hará parte de la investigación.

De acuerdo a la Resolución 8430 (1993) del ministerio de salud colombiano, donde se estipulan normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud; este estudio se regirá en los parámetros de ética, así como también se tratará de aportar conocimiento nuevo que contribuya integralmente al desarrollo de técnicas de mejoramiento frente a la problemática planteada, cuidando la integridad y privacidad de los participantes en la investigación, como también la información que ellos brinden.

## Capítulo 4. Análisis de Resultados

### 4.1. Contexto Laboral

Dentro de los resultados del cuestionario aplicado, se encontró que el 25% de las personas encuestadas corresponde a género masculino, mientras que el 75% restante son de género femenino, obteniéndose una proporción 3 a 1 en la relación entre cantidad de mujeres vs cantidad de hombres en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, además de ello, se obtuvo que 85% del personal de esta área tienen una edad entre 18 y 40 años, mientras que un 15% tiene entre 41 y 60 años de edad, siendo significativo que no se encontró personal mayor de 80 años.

Al momento de indagar sobre el nivel de estudios de los encuestados, se obtuvo que el 45% cuentan con un técnico o tecnólogo, un 35% con pregrado, 15% con especialización y un 5% con maestría, es decir, 9 personas son técnicos o tecnólogos (7 mujeres y 2 hombres), 7 cuentan con un pregrado universitario (6 mujeres y 1 hombre), 3 han cursado una especialización (2 mujeres y 1 hombre) y solo una persona ha llevado a cabo estudios en maestría (hombre); dejando como conclusión que el 55% de los colaboradores del área domiciliaria de la IPS ACSALUD cuentan con al menos un título universitario.

En el apartado de condiciones de trabajo, se pudo determinar que el 85% del personal del área encuestada tiene una jornada laboral diurna y 15% tienen turnos rotativos; siendo un promedio de 8 horas la jornada laboral que más se repite en el personal con un 40%, por otro lado, el 30% de los colaboradores trabajan en promedio 10 horas, 15% laboran durante 12 horas en promedio y un 5% de los trabajadores cumplen sus funciones en 4, 6 y 9 horas, finalmente, se destaca que el 55% del personal que se encuentra laborando en el área domiciliaria de la IPS ACSALUD tienen una antigüedad menor a 1 año en la empresa, el 35% han trabajado más de 2 años en esta entidad y un 10% han estado laborando durante 1 y 2 años en la IPS en mención.

### 4.2. Carga Laboral

Al analizar la carga laboral de los encuestados, se pudo encontrar que 5 personas cuentan con un nivel de carga mental alto, 5 personas cuentan con un nivel de carga

mental medio y 10 personas cuentan con un nivel de carga mental baja; es decir, la mitad de los colaboradores de la IPS no tienen problemas a nivel de carga mental, sin embargo, es válido mencionar que el 25% si cuenta con un problema de carga mental alto.

De igual manera, como se puede observar en la Tabla 3, del total del personal con carga mental baja, el 40% son técnicos o tecnólogos, el 30% son profesionales universitarios, el 20% son especialistas y el 10% cuentan con una maestría, también se puede destacar que el 70% son mujeres y el 30% son hombre, siendo más frecuente el rango de edad de 41 a 60 años con un 70% de todos los afectados con carga mental baja.

**Tabla 3. Personal con nivel de carga mental baja**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
Femenino	41 - 60 años	Diurna	8	Más de 2 años	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	9	Menos de 1 año	Pregrado
Femenino	41 - 60 años	Diurna	8	Más de 2 años	Especialización
Femenino	18 - 40 años	Rotativo	12	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	8	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Masculino	18 - 40 años	Diurna	8	Menos de 1 año	Pregrado
Masculino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Maestría
Masculino	41 - 60 años	Diurna	8	Más de 2 años	Especialización
Femenino	18 - 40 años	Diurna	4	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	Más de 2 años	Pregrado

**Fuente: Este proyecto.**

Por otro lado, al observar la tabla 4 se puede afirmar que el 60% de las personas con una afectación medio en nivel de carga mental, cuentan con un técnico o tecnólogo, mientras que el otro 40% se reparten en partes iguales entre el personal con pregrado y con especialización, siendo válido mencionar que en este aspecto se ven más participación de mujeres con un 80% versus un 20% de hombre víctimas de carga mental medio; es necesario resaltar que el todo el personal que lleva trabajando entre 1 y 2 años presenta un nivel de carga mental medio.

**Tabla 4. Personal con nivel de carga mental medio**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
Femenino	18 - 40 años	Diurna	12	Más de 2 años	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	De 1 a 2 años	Especialización
Masculino	18 - 40 años	Diurna	6	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Rotativo	8	De 1 a 2 años	Pregrado

**Fuente: Este proyecto.**

Finalmente, al analizar el nivel de carga mental alto en el personal del área de medicina domiciliaria (ver Tabla 5), es posible encontrar que el 80% lo presentan mujeres contra un 20% de hombres, la jornada laboral diurna de 8 y 10 horas es en la que más se presentan los casos, cada una con un 40%, igualmente, la presencia más alta se da en personas con estudios de técnicos o tecnólogos con un 60% contra un 40% de colaboradores con un pregrado, cabe resaltar que las personas más afectadas por el nivel de carga mental alto son aquellos que llevan trabajando menos de un año, mientras que el personal que lleva laborando entre 1 y 2 años no presentan casos de nivel de carga mental alto.

**Tabla 5. Personal con nivel de carga mental alto**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
Femenino	18 - 40 años	Diurna	8	Más de 2 años	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	8	Más de 2 años	Pregrado
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Pregrado
Masculino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Rotativo	12	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo

**Fuente: Este proyecto.**

### **4.3. Síndrome de Burnout**

Tomando en cuenta el total de la muestra de este estudio, al identificar las personas con síntomas del síndrome de Burnout en las tres subescalas que evalúa el MBI – HSS, se pudo identificar a un afectado, mientras que al filtrar los síntomas de este síndrome en dos subescalas se encontró a un total de 5 personas afectadas, por otro lado, el mismo número de colaboradores de la IPS ACSALUD (5), se visualizan como afectados por los síntomas del síndrome de Burnout en una de las subescalas del cuestionario, por lo cual, el resto de los 20 trabajadores encuestados, es decir, 9 personas no tienen afectación en ninguna de las tres subescalas que se evalúan en el MBI – HSS.

Al adentrarse en cada uno de los datos anteriormente referenciados, inicialmente se debe destacar que la única persona que cuenta con síntomas de Burnout en las subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal es del género masculino con una edad entre 18 y 40 años, teniendo un tiempo laboral en la IPS ACSALUD menor a 1 año y con un pregrado universitario (ver Tabla 6).

**Tabla 6. Personal con síntomas del síndrome de Burnout en tres subescalas del MBI - HSS**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
Masculino	18 - 40 años	Diurna	8	Menos de 1 año	Pregrado

**Fuente: Este proyecto.**

Por otro lado, como se puede observar en la tabla 7, del total de personas con síntomas de Burnout en dos subescalas del MBI – HSS el 100% son mujeres, el 80% tienen un rango de edad de entre 18 y 40 años, el 20% tienen entre 41 y 60 años y en mayor medida son personas que marcaron pregrado como nivel de estudios (60%).

**Tabla 7. Personal con síntomas del síndrome de Burnout en dos subescalas del MBI - HSS**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
Femenino	41 - 60 años	Diurna	8	Más de 2 años	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	9	Menos de 1 año	Pregrado
Femenino	18 - 40 años	Diurna	12	Más de 2 años	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Rotativo	8	De 1 a 2 años	Pregrado
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	Más de 2 años	Pregrado

**Fuente: Este proyecto.**

En la tabla 8 es posible identificar que el 80% de las personas que cuentan con síntomas de Burnout en una de las subescalas del cuestionario MBI – HSS son mujeres, mientras que el 20% son hombres; al tiempo que el 100% cuentan con un rango de edad entre 18 y 40 años y el mismo 100% llevan un tiempo de trabajo en la empresa menor a 1 año, siendo destacable que única persona de la empresa que cuenta con un nivel de estudios en maestría se ubica en esta parte del análisis.

**Tabla 8. Personal con síntomas del síndrome de Burnout en una subescala del MBI - HSS**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
--------	------	---------	---------------------	------------	-------------------

Femenino	18 - 40 años	Rotativo	12	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Masculino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Maestría
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Rotativo	12	Menos de 1 año	Pregrado
Femenino	18 - 40 años	Diurna	4	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo

**Fuente:** Este proyecto.

Finalmente, al evaluar las personas que no cuenta con síntomas del síndrome de Burnout, es posible afirmar que el 67% son de género femenino y el 33% restante son de género masculino, al tiempo el 100% trabajan en jornada diurna, con un horario laboral promedio de 8 horas (56%), 10 horas (33%) y 6 horas (11%) (ver Tabla 9).

**Tabla 9. Personal sin síntomas del síndrome de Burnout**

Género	Edad	Jornada	Horas día laboradas	Antigüedad	Nivel de estudios
Femenino	18 - 40 años	Diurna	8	Más de 2 años	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	8	Más de 2 años	Pregrado
Femenino	41 - 60 años	Diurna	8	Más de 2 años	Especialización
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	De 1 a 2 años	Especialización
Femenino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Pregrado
Masculino	18 - 40 años	Diurna	10	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Femenino	18 - 40 años	Diurna	8	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Masculino	18 - 40 años	Diurna	6	Menos de 1 año	Técnico o Tecnólogo
Masculino	41 - 60 años	Diurna	8	Más de 2 años	Especialización

**Fuente:** Este proyecto.

## Discusión y Conclusiones

### Discusión

Teniendo en cuenta que el síndrome de burnout es el resultado de la exposición a niveles de estrés crónico elevados y que es una condición que se caracteriza por diversas manifestaciones sugestivas de agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización, al presentarse principalmente en profesionales cuya labor gira en torno al contacto o relación con las personas, representa un problema significativo sobre el cual se debe incidir, no solo por el malestar que genera en el individuo que lo padece, sino también por las implicaciones que tiene sobre el desempeño laboral y, por consiguiente, sobre el bienestar de quienes requieren de los servicios que se prestan.

A partir de los hallazgos encontrados en este estudio, se puede afirmar que los resultados están enmarcados o van de la mano con lo expuesto por García (et al., 2018), quienes señalan que existe una prevalencia del síndrome de burnout en un intervalo de entre un 5 y un 57% de la población, tomando esta última como personas que hacen parte de grupos similares a los trabajados en esta investigación, es decir, personal ligado al área de la salud; porcentajes que dan cabida a lo encontrado en este proyecto, en el cual se evidencia que sí hay afectación en por lo menos una de las subescalas estudiadas por el MBI, en un 55% de la población encuestada, igualmente se puede tener en cuenta lo mencionado por Serna y Martínez (2019), quienes relacionan la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal médico en valores entre un 30 y un 40% del total, aunque con tendencia a ser superior para regiones como Estados Unidos y Latinoamérica. Finalmente, tomando como sustento lo concluido por García (et al., 2018), esta investigación arroja como resultado adicional la no relación entre el contexto de trabajo, la carga laboral y la presencia del síndrome de Burnout; aunque se debe resaltar que existe la necesidad de profundizar más en otros aspectos psicosociales que podrían estar afectando y/o podrían afectar a futuro al personal de la IPS ACSALUD, tal como lo proponen Nevardo (et al., 2021).

### Conclusiones

Tras el desarrollo de este estudio, se puede concluir que el 5% del total de encuestados presentan síntomas del síndrome de Burnout en las 3 subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) medidas en el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI – HSS), el 25% lo evidencian en 2 y 1 subescala, y el 45% restante está compuesto por las personas que no tienen síntomas del síndrome de Burnout en ninguna de las subescalas que se estudian en el cuestionario aplicado, de igual manera el 50% de la muestra analizada cuentan con carga mental baja, mientras el otro 50% presentan carga mental media (25%) y alta (25%).

Por otro lado, conociendo que apenas el 5% de las 20 personas que han actuado como muestra de esta investigación, presentan síndrome en las tres subescalas del MBI y que el 50% del total de la muestra están calificados con nivel de carga mental baja, se puede asumir que no existe una relación directa o estrecha entre la carga laboral y el síndrome de Burnout, puesto que en el único caso en el que se presentaron síntomas en las tres subescalas del MBI – HSS, se cuenta con un nivel de carga mental bajo; de igual manera, al analizar las personas con síntomas de Burnout en una o dos subescalas, se evidencia un comportamiento similar al anterior descrito, es decir, no se ve una relación directamente proporcional entre el incremento de síntomas de Burnout en una subescala del cuestionario aplicado y el nivel de carga mental que presenta el participante de la investigación.

Finalmente, es válido destacar que la mayoría del personal se encuentra en condiciones óptimas, tomando en cuenta los puntos evaluados por cada uno de los cuestionarios aplicados; sin embargo, se debe hacer estudios más detallados para determinar el nivel de afectación en otros aspectos o factores de riesgos psicosociales de cada uno de los colaboradores de la IPS ACSALUD, especialmente, en aquellos que tiene afectación en por lo menos una de las subescalas medidas por el MBI – HSS, esto con la intención de determinar con claridad cuáles son los factores que pueden incidir en la existencia del síndrome de Burnout o algunos matices relacionados al mismo; todo esto enmarcado en los factores de riesgos psicosociales que puedan presentarse.

### **Recomendaciones**

Evaluar la problemática estudiada en este artículo, haciendo énfasis en otras variables de carácter psicológico o psicosocial que permitan obtener una referencia más clara

sobre las condiciones del personal médico estudiado, enfocado a determinar las posibles causas de presencia del síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa.

Desarrollar una evaluación sobre la carga laboral en otras áreas de la clínica, permitiendo obtener un análisis más detallado sobre el estado anímico y de salud mental con el que cuenta el personal de la clínica.

Proyectar una serie de programas de intervención que permitan prevenir la presencia del síndrome de Burnout en el personal médico, como, por ejemplo, generar espacios de descanso para los colaboradores, en donde se estaría abordando aspectos como el agotamiento emocional; además, desarrollar programas de incentivos económicos y/o de capacitación o de becas completas o parciales que promuevan y faciliten el desarrollo profesional de cada colaborador de la organización.

## REFERENCIAS

ACSALUD IPS S.A.S. (S.f.). *Home*. <https://www.clinicaacsalud.com/>

Arias Gallegos, W. L., Muñoz del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M. y Quispe Villanueva, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es&tlng=es).

Álvarez Mena, J., Cobo Molina, N., Parra Osorio, L., Gómez Salazar, L. y Acosta Fernández, M. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática. *Revista Diálogos de Saberes*, (50), 39-60. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.50.2019.5551>

American Psychological Assotiation. (2013). *Manual de publicaciones de la American Psychological Assotiation. México: El Manual Moderno*. <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=1399>

Aristizábal Gómez, J. C. (2013). *La enfermedad laboral en Colombia* [Archivo PDF]. <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/enfermedad-laboral-colombia-2013.pdf>

Barrios Araya, S., Arechabala Mantuliz, M. y Valenzuela Parada, V. (2012). Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 15(1), 46-55. <https://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842012000100007>

Bermúdez L. T. y Rodríguez, L. F. (2012). *Investigación en la Gestión Empresarial*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/69246>

Berrío García N., Foronda Valencia D. S. y Ciro Parra D. G. (2018). Síndrome de Burnout en personal de la salud latinoamericano. *Revista De Psicología*

*Universidad De Antioquia*, 10(2), 157-181.

<https://doi.org/10.17533/udea.rp.v10n2a07>

Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. (2ª Ed.).

Editorial La Muralla S.A.

[https://books.google.com.co/books?id=VSb4\\_cVukkcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=VSb4_cVukkcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

García Rueda, L. T., Jiménez Chávez, M., Riaño Alarcón, S. L. y Umbarila Cuitiva, E. A.

(2018). *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal Asistencial de salud del servicio urgencias de la unidad Integrada de servicios de salud Fontibón -*

*Subred Suroccidente E.S.E y de la unidad integrada de servicios de Salud*

*Engativá - Subred Norte E.S.E. de la ciudad de Bogotá, en el primer semestre del año 2018.*

[https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%20S%20CDNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20\(1.pdf;jsessionid=A856174FD8BF4DF7B1FE62EF5D0D3E04?sequence=1](https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%20S%20CDNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20(1.pdf;jsessionid=A856174FD8BF4DF7B1FE62EF5D0D3E04?sequence=1)

Gonzales Portillo, J., Arbeláez Caro, J. S. y Lopera Orozco, N. M. (2018). *Prevalencia*

*del síndrome de burnout en parte del personal asistencial de una clínica oncológica de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia).*

<https://doi.org/10.30554/archmed.18.1.2156.2018>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de La Investigación*. (2ª Ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de La Investigación*. (4ª Ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana. <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/stage.aspx?il=6443&pg=&ed=>
- Llaneza Álvarez, F. J. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. (10ª Ed.). Editorial Lex Nova.  
<https://books.google.com.co/books?id=KOoQjcw2ZZUC&pg=PA273&dq=M%C3%A9todo+Nasa+TLX&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv04Hu0a30AhVgTDABHRnqCboQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20Nasa%20TLX&f=false>
- López De Cobos, R. (2015). *Factores de riesgo y prevención del Burnout en profesionales sanitarios de atención primaria y urgencias*. Cultiva Libros.  
<https://books.google.com.co/books?id=55LqCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Mayo Clinic. (20 de noviembre de 2020). *Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas*. <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>

Meneses, D. A., Hernández, M. y Muñoz, D. F. (2019). *Factores percibidos como carga laboral por colaboradores de Contact center de la empresa Colsubsidio* [Trabajo de Diplomado, Universidad Cooperativa de Colombia].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019\\_factores\\_carga\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13705/1/2019_factores_carga_laboral.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (2011). *Guía técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional*. Imprenta Nacional de Colombia.

[https://comunicandosalud.com/wp-content/uploads/2019/06/guia\\_exposicion\\_factores\\_riesgo\\_ocupacional.pdf](https://comunicandosalud.com/wp-content/uploads/2019/06/guia_exposicion_factores_riesgo_ocupacional.pdf)

Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (S.f.). Método NASA TLX (Task Load Index). *Campus de Prevención Instituto de Seguridad Laboral*.

[https://ergomedia.isl.gob.cl/app\\_ergo/nasatlx/](https://ergomedia.isl.gob.cl/app_ergo/nasatlx/)

Ministerio de Salud. (1993). Resolución número 8430 de 1993. *Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. 4 de octubre de 1993.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Moreno Briceño, F. y Godoy, E. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 38-56.

[http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)

Muñoz, S. F., Ordoñez-Villota J. N., Solarte-Moncayo M. N., Valverde-Ceron Y. C.,

Villarreal-Castro S. y Zemanate-Perez M. L. (2018). Síndrome de Burnout

en enfermeros del Hospital Universitario San José. Popayán. *Rev. Méd.*

*Risaralda*, 24(1): 34 – 37. <https://core.ac.uk/download/pdf/299842461.pdf>

Nevarro Malagón, J., Peralta Puentes, A. y Rosero Torres, L. E. (2021). La “moda del Burnout” en el sector salud: una revisión sistemática de la literatura. *Psicología Desde El Caribe*, 38(1).

<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/10784>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables:*

*Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo* [Archivo PDF].

[https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

PArapa. (11 de abril de 2016). Escala Maslach Burnout Inventory (MBI). *Estadisticando*.

<http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>

Plata Caviedes, J. C. (2009). *Investigación cualitativa y cuantitativa: una revisión del qué y el cómo para acumular conocimiento sobre lo social*. Red Universitatis Humanística. <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/5505>

Plena Inclusión Madrid. (S.f.). *Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral*.

<https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/11/Guia-sobre-Factores-Psicosociales-Entorno-Laboral.pdf>

Ramírez, M. R., Ocampo, K., Ortega Jiménez, D. y Erazo, N. (2020). Identificación de la carga laboral y su relación con la percepción de salud en cuidadores de la zona 9 del Ecuador. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 4(6), 64-74.

<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1048/1042>

- Rodríguez-García, A. M., Sola-Martínez, T. y Fernández-Cruz, M. (2017). Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 161–178.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2170/217052050011.pdf>
- Saborío Morales, L. e Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).
- Saltos Rivas, M., Pérez Cardoso, C. N., Suárez Mella, R. y Linares Giler, S. M. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana De Enfermería*, 34(2).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>
- Serna Corredor, D. S. y Martínez Sánchez, L. M. (2019). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico (CCM)*, 24(1). <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm201v.pdf>
- Terrones-Rodríguez J. F., Cisneros-Pérez V. y Arreola-Rocha J. J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 54(2), 242-248.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745149016.pdf>
- Toala Zambrano, J. R. (2019). Síndrome de Burnout en Médicos Residentes. *Revista San Gregorio*, (33), 102-113. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i33.966>

Universidad CES. (S.f.). *El 40% del personal de salud en Colombia padece trastornos por la pandemia: CESISM*. <https://www.ces.edu.co/noticias/el-40-del-personal-de-salud-en-colombia-padece-trastornos-por-la-pandemia-cesism/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Coherencia

Matriz de Coherencia						
Título				Autora		
Estudio del síndrome de burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.				Jully Natalia Luna Solarte		
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Metodología
Problema principal	Objetivo General	Hipótesis General	Contexto laboral	Promedio de horas trabajadas	Cuestionario NASA TLX, complementado con ítems relacionados al contexto laboral del participante.	Tipo de Estudio
¿Cuál es el estudio del síndrome de Burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021?	Estudiar el síndrome de Burnout como efecto asociado a la carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.	Existe una relación entre la carga laboral y el síndrome de Burnout en el personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.		Nivel de estudio		El tipo de estudio es descriptivo correlacional.
				Jornada de trabajo		Población
			Síndrome de Burnout	Nivel de agotamiento emocional	Cuestionario Maslach Burnout Inventory	Esta investigación contó con la participación de 20 colaboradores, que hacen parte del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.
Problemas secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Nivel de despersonalización		
1. ¿Cuál es el contexto laboral del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021?	1. Describir el contexto laboral del personal médico del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo, en el segundo semestre del 2021.	H1: El contexto laboral del personal del área domiciliaria de la IPS ACSALUD en el departamento del Putumayo es bueno y posee condiciones de relevante interés para este estudio.		Nivel de realización personal		Muestreo
			Carga laboral	Nivel de exigencias mentales	Cuestionario NASA TLX	Tomando en cuenta lo mencionado por Cardona (2002) como se citó en Bisquerra, (2009) en donde se determina que en poblaciones pequeñas (menores a 100) es recomendable tomar toda esa población como muestra; se procede a hacer una selección bajo un muestreo no probabilístico, ya que se busca el cumplimiento de unos criterios de inclusión, y la aceptación de participar en el estudio.
2. ¿Cuál es el grado de afectación por el síndrome de Burnout en la población objeto de estudio?	2. Determinar el grado de afectación del síndrome de Burnout de la población objeto de estudio.	H2: El grado de afectación por el síndrome de Burnout es alto en el personal médico de la IPS.		Nivel de exigencias físicas		
				Nivel de exigencias temporales		
				Nivel de Rendimiento		
				Nivel de esfuerzo		
3. ¿Cuál es el nivel de la carga laboral en la población objeto de estudio?	3. Establecer el nivel de la carga laboral de la población objeto de estudio.	H3: El nivel de carga laboral en el personal médico del área domiciliaria de la IPS es considerablemente alto.		Nivel de frustración		

## Anexo 2. Cuestionario Relación Síndrome de Burnout y Carga Laboral

### Cuestionario NASA TLX modificado

A continuación, encontrará una serie de enunciados relacionados con su trabajo. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir a generar información sobre un determinado tema. A cada una de las preguntas debe responder expresando la frecuencia con que se presenta el aspecto, escogiendo la casilla correspondiente.

1. Género
  - Masculino
  - Femenino
  - Otro
  
2. Edad
  - Menor de 18 años
  - 18 - 40 años
  - 41 - 60 años
  - 61 - 80 años
  - Más de 80 años
  
3. Jornada de trabajo
  - Diurna
  - Nocturna
  - Rotativo
  
4. Antigüedad en la empresa
  - Menos de 1 año
  - De 1 a 2 años
  - Más de 2 años
  
5. Número de horas promedio que labora en un día
  
6. Nivel de estudios culminados
  - Técnico o tecnólogo
  - Pregrado
  - Especialización
  - Maestría
  - Doctorado
  - Otro

Responda las preguntas 7 a la 21 tomando como referencia la información de la imagen; tenga en cuenta que debe responder cada pregunta basándose en cual opción de las dos dadas, es la que mejor se adapta a su condición laboral (La pregunta se repite pero las opciones son diferentes).

DIMENSION	DEFINICIÓN	OPERATIVIZACIÓN
Exigencias Mentales (M)	Cantidad de actividad mental y perceptiva que requiere la tarea	¿Cuánta actividad mental y perceptiva fue necesaria? (pensar, decidir, calcular, etc.). ¿Es una tarea difícil o fácil, simple o compleja, pesada o ligera?
Exigencias Físicas (F)	Cantidad de actividad física que requiere la tarea	¿Cuánta actividad física fue necesaria? ¿Se trata de una tarea difícil o fácil, lenta o rápida, relajada o cansada?
Exigencias Temporales (T)	Nivel de presión temporal percibida	¿Cuánta presión de tiempo sintió debido al ritmo al cual se sucedían las tareas o elementos de las tareas? ¿Era el ritmo lento y pausado, o rápido y frenético?
Rendimiento (R)	Grado de satisfacción con el propio nivel de rendimiento	¿Hasta qué punto cree que ha tenido éxito en los objetivos establecidos por el investigador (o por Ud. mismo)? ¿Cuál es su grado de satisfacción con el nivel de ejecución?
Esfuerzo (E)	Grado de esfuerzo mental y físico que debe realizar para obtener su nivel de rendimiento	¿En qué medida ha tenido que trabajar (física o mentalmente) para alcanzar su nivel de resultados?
Nivel de Frustración (Fr)	Grado de inseguridad, estrés, irritación, descontento, etc., sentido durante la realización de la tarea	Durante la tarea, ¿en qué medida se ha sentido inseguro, desalentado, irritado, tenso o preocupado o por el contrario, se ha sentido seguro, contento, relajado y satisfecho?

7. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias mentales
  - Exigencias físicas
8. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias mentales
  - Exigencias temporales
9. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias mentales
  - Rendimiento
10. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias mentales
  - Esfuerzo
11. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias mentales
  - Nivel de frustración
12. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias físicas
  - Esfuerzo
13. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias físicas
  - Rendimiento
14. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias físicas
  - Esfuerzo
15. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias físicas
  - Nivel de frustración
16. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias físicas
  - Rendimiento
17. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias temporales
  - Esfuerzo
18. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Exigencias temporales
  - Nivel de frustración
19. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Rendimiento
  - Esfuerzo
20. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Rendimiento
  - Nivel de frustración
21. ¿La exigencia de mi trabajo es?
- Esfuerzo
  - Nivel de frustración
22. En el siguiente recuadro debe marcar el nivel de exigencia de cada factor en una escala de 1 a 20 (siendo 1 la menor exigencia y 20 la máxima).
- ① Exigencia Mental: ¿Qué tan demandante mentalmente es la tarea?
  - ② Exigencia Física: ¿Qué tan demandante físicamente es la tarea?
  - ③ Exigencias Temporales: ¿Qué tan fuerte o rápido es el ritmo impuesto para hacer la tarea?
  - ④ Rendimiento: ¿Qué tan exitoso ha sido para lograr lo que ha requerido?
  - ⑤ Esfuerzo: ¿Qué tan duro tiene que trabajar para lograr un adecuado nivel de rendimiento?
  - ⑥ Nivel de frustración: ¿Qué tan inseguro, irritado o estresado y molesto está por la tarea?


### Cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services

A continuación encontrará una serie de enunciados relacionados con su trabajo. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir a generar información sobre un determinado tema. A cada una de las preguntas debe responder expresando la frecuencia con que se presenta el aspecto, escogiendo la casilla correspondiente.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas
  - 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días

8. Siento que mi trabajo me está desgastando
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
12. Me siento muy energético
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
13. Me siento frustrado por mi trabajo
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
14. Siento que estoy trabajando demasiado
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas
- 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 año
  - 4 = Bastantes veces / Una vez por semana
  - 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
  - 6 = Siempre / Todos los días