

**PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA  
SALUD DEL SUB PROCESO DE MICRO GESTIÓN DEL SINIESTRO PARA LA  
COMPAÑÍA POSITIVA DE SEGUROS, SEDE CASA MATRIZ BOGOTÁ COLOMBIA**



**AUTORES:**

**LADY NATHALIA DIAZ SÁNCHEZ**

**PSICÓLOGA**

**YURANY ANDREA PANTOJA**

**ING. AMBIENTAL**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

**BOGOTA D.C**

**JUNIO 2023**

**PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA  
SALUD DEL SUB PROCESO DE MICRO GESTIÓN DEL SINIESTRO PARA LA  
COMPAÑÍA POSITIVA DE SEGUROS, SEDE CASA MATRIZ BOGOTÁ COLOMBIA**



**AUTORES:**

**LADY NATHALIA DIAZ SÁNCHEZ**

**PSICÓLOGA**

**YURANY ANDREA PANTOJA**

**ING. AMBIENTAL**

**DOCENTE ASESOR:**

**YURIS MARINA RODRIGUEZ GRANADOS**

**CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

**BOGOTA D.C**  
**JUNIO 2023**  
**TABLA DE CONTENIDO**

**Contenido**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1 Descripción general del Proyecto</b>	<b>9</b>
<b>1.1</b>	<b>91.2</b>
	<b>121.3 Justificación</b>
	<b>13</b>
<b>Capítulo 2 Marco de referencia</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Marco teórico</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Marco conceptual</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo 3 Marco metodológico</b>	<b>36</b>
<b>Capítulo 4 Análisis de resultados</b>	<b>51</b>
<b>Discusión</b>	<b>51</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>51</b>
<b>Referencias</b>	<b>51</b>
<b>Anexos</b>	<b>55</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades	23
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24

## INDICE DE FIGURAS

Grafico 1 Distribución por genero .....	Grafico 2 Distribución por edades
31	
Grafico 3 Antigüedad en el puesto .....	31
Grafico 4 Distribución por cargo.....	32
Grafico 5 pregunta 3 cuestionario MBI.....	35
Grafico 6 Sub escala de agotamiento emocional.....	35
Grafico 7 Sub escala despersonalización .....	36
Grafico 8 Sub escala realización personal .....	37
Grafico 9 pregunta 19 cuestionario MBI.....	37
Grafico 10 pregunta 4 cuestionario MBI.....	38

## INDICE ANEXOS

Anexo 1 Consentimiento informado .....	51
Anexo 2 instrumento Maslach Burnout Inventory.....	52
Anexo 3 Cuestionario Maslach Burnout Inventory .....	55
Anexo 4 Carta de aprobación .....	55

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la empresa positiva compañía de seguros en casa Matriz de la ciudad de Bogotá cuyo objeto social tiene la realización de operaciones de seguros de vida y afines. La investigación se vincula específicamente al personal del área de medicina laboral en el sub proceso Microgestión del siniestro de la gerencia médica quienes prestan asesoría y acompañamiento de los clientes externos y al adecuado manejo del cliente interno, además de verificar el proceso de reporte y comprobación de derechos. Como fundamentación teórica se tomó como referencia la investigación sobre la identificación y evaluación del síndrome de burnout en consultores de riesgos laborales, estudio realizado por Toro, E. Acosta I & Pérez m. (2019) en la ciudad de Medellín, el estudio fue aplicado a profesionales y especialistas asesores en la prevención de riesgos laborales.

La fundamentación metodológica del estudio es de enfoque cualitativo de tipo descriptivo y como técnicas de recolección se utilizará la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), en una única sesión por medio de Google Drive que permita realizar un análisis más detallado de los resultados obtenidos, así como tener acceso a aquellos trabajadores que se encuentran en home office pero que participaran en el sondeo de la información.

Con el estudio de investigación se espera generar impactos y productos donde se detecte síntomas de mayor frecuencia en los trabajadores de la salud de ARL positiva compañía de seguros, del proceso de Medicina Laboral , sub proceso de Microgestión del siniestro, también proporcionar información al personal acerca de las repercusiones que puede traer desarrollar el síndrome de Burnout en cuanto a la salud mental y cognitiva, haciéndoles saber que esto puede afectar el buen servicio al cliente, y se puede ver afectada la calidad con la que se preste el servicio, también decae la relación con sus compañeros y miembros de equipo, e incluso, con sus familiares La empresa también juega un papel importante dentro de esta problemática, porque si sus empleados no dan solución a las peticiones producidas por sus clientes, el servicio al cliente no va

a tener un alto rendimiento, por el contrario, se va a catalogar como un mal servicio, entonces, es importante que las directivas de la entidad prestadora del servicio médico tenga en conocimiento que esto afecta el desempeño de la persona y se tomen medidas de implementación, rutas alternativas para transmitir el conocimiento y que se tenga en mente las consecuencias que conlleva el desarrollo del Síndrome de Burnout y como tener un mejor control del estrés y de esta manera todos se beneficien haciendo referencia a los trabajadores, pacientes y compañía.

Se deberá llevar un acompañamiento por parte del área de gestión del talento humano, en donde los psicólogos brindan una orientación a los trabajadores de la salud de ARL positiva compañía de seguros, del proceso de Medicina Laboral , sub proceso de Microgestión del siniestro, donde el psicólogo que lleve los debidos procesos de los colaboradores que sean víctimas del Burnout, pueda generar programas de prevención en los trabajadores de la salud de ARL positiva compañía de seguros, del proceso de Medicina Laboral , sub proceso de Microgestión del siniestro, que aún no son concedores o víctimas, haciéndoles saber todas las repercusiones y consecuencias que puede tener una persona que padece el síndrome de Burnout.



## Capítulo 1 Descripción general del Proyecto

### 1.1 Problema de investigación

Se ha evidenciado que el estrés, es un factor el cual está presente en nuestra vida cotidiana, afectando principalmente la salud y posterior a esto desencadenando problemas a nivel personal en cuanto al ámbito laboral y colectivo. Martínez, A. (2010) afirma que el concepto de Burnout, se empezó a utilizar a partir de 1977, por Maslach, ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, donde se realizó una definición del síndrome de Burnout haciendo referencia a este como el desgaste profesional. (p. 2).

El síndrome de Burnout afecta más a los trabajadores que tienen un contacto directo con personas y se manifiesta en mayor medida por las altas dosis de entrega y dedicación en sus actividades laborales. En el síndrome de Burnout predominan más los síntomas cognitivos que los físicos, ya que la persona presenta cansancio mental o emocional, fatiga, depresión entre otros.

Los síntomas se evidencian en personas que con anticipación no padecían ningún tipo de patología, y se empieza a desarrollar un síndrome debido a que la persona debe cumplir con una jornada laboral extensa, su cuidado y responsabilidad debe ser impecable, así como la sobre carga en la ejecución de sus actividades, esto conlleva a que se reduzcan los tiempos y la disponibilidad del trabajador, hablando en términos de su bienestar físico y mental, en cuanto a su servicio con las empresas clientes e incluso con el mismo cliente interno.

La Medicina laboral es un área extensa que no solo vincula la normatividad vigente respecto a la seguridad y salud en el trabajo (SGSST), en cuanto a la asesoría y acompañamiento de los clientes externos y al adecuado manejo del cliente interno algunos factores de estrés aumentan el riesgo de padecimiento de un síndrome de burnout es la alta exigencia de cumplimiento de acuerdos comerciales con las empresas oportunidad de servicio y calidad en el mismo se encuentra con barreras y entorpecimiento de procesos para alcanzar los objetivos de la compañía.

Positiva compañía de seguros se caracteriza por ser una aseguradora de riesgo laborales , entidad pública que se encarga del manejo de las empresas publicas más grandes del país , entre los cuales se encuentra Dian , Icbf, Inpec, Rama Judicial y Fiscalía, empresas cuya alta demanda laboral genera una sobre carga en la ejecución de las actividades de los trabajadores , la compañía se divide en 5 gerencias, en la cual se encuentra la gerencia médica, donde se verifica el proceso de reporte y comprobación de derechos, por lo que se toma como punto de partida el área de medicina laboral en el sub proceso Microgestión del Siniestro de la gerencia médica.

Microgestión del siniestro es un proceso especializado de atención VIP para el manejo exclusivo de aquellas empresas cuya prima media representa una ganancia para la compañía, se encarga del manejo de todo el ciclo de vida del siniestro frente a la calificación de Origen, prestaciones de servicios de salud, rehabilitación, calificación de secuelas, notificaciones y juntas de calificación de invalidez, cada proceso requiere la articulación de diferentes actores que manejan sus tiempos de cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente, por lo que resulta dispendioso y representa de arduo trabajo el articular el cumplimiento dentro de términos dentro del mismo generando un deterioro laboral y personal para el profesional.

Es importante identificar los factores que desencadenan el síndrome de Burnout oportunamente y que los directivos tengan conocimiento de que esto afecta el desempeño de la persona, para que así se tomen medidas de implementación, como por ejemplo, talleres, capacitaciones y programas que le permitan a los profesionales de la salud del área de ML tener un control total del estrés en su fase aguda y de esta manera se vean beneficiados no solo los trabajadores si no que se reduzca el absentismo laboral que afecta exponencialmente la oportunidad y la calidad del servicio prestado y en donde el punto clave sean los trabajadores, los pacientes y compañía.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce al Burnout como una enfermedad laboral, y describe al síndrome como “como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”. Por otro lado, La Asamblea General de la OMS afirma que el síndrome puede ocurrir en el entorno profesional, siendo una enfermedad que se puede diagnosticar y tratar.

En enero de 2022 la enfermedad del Burnout se incorporó en la Clasificación Internacional de Enfermedades, lo que resulta de gran importancia para trabajadores y empresas, es así como su diagnóstico médico será claro para lograr adoptar medidas oportunas de prevención, intervención y seguimiento a casos reportados. (Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo, 2022).

Por otro lado, la OIT, (2016). En su publicación Estrés en el trabajo: Un reto colectivo menciona que varios estudios determinan que el género femenino es más susceptible a sufrir el síndrome, esto se puede estar relacionado al doble rol que desempeñan en el hogar y el ámbito laboral, otros factores están relacionados con discriminación de género, acoso sexual en el trabajo, violencia intrafamiliar, entre otros.

También Indica que la ocurrencia del Burnout se ha incrementado y los porcentajes de prevalencia oscilan del 10% al 50% de trabajadores afectados durante los últimos años, es por eso que se ha visto la oportunidad de indagar e investigar sobre el tema donde la causa predominante es estrés crónico relacionado por el trabajo. Ahora bien, la realidad y las estadísticas de Colombia no son favorables en cuanto a la problemática estudiada, esto lo determino los resultados de la encuesta nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el año 2013, donde se identifica al riesgo psicosocial como prioritario para las empresas y trabajadores, pues entre un 20 % y un 33% los trabajadores reportaron altos niveles de estrés.

Así mismo en la intervención del evento “ Bienestar y salud mental , un compromiso del sector público” convocado en la ciudad de Bogotá, la ex ministra Alicia Arango (2019) manifiesta que las patologías mentales derivadas del estrés se incrementaron en un 43%, lo que lleva a que el estado ponga en marcha un plan de acción que corresponde a la resolución 2404 de 2019 donde su objetivo es adoptar instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales para las empresas del sector público y privado. Además de brindar apoyo en cuanto a prevención, evaluación e intervención de riesgo psicosocial. Ahora bien, la pregunta que surge es:

¿Está presente el síndrome de Burnout en profesionales de la salud de positiva compañía de seguros área de Medicina Laboral Sub proceso de Micro gestión del siniestro ?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Establecer la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de positiva compañía de seguros área de Medicina Laboral Subproceso de Micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.

#### **1.2.1.1 Objetivos específicos**

- Identificar los factores contextuales predisponentes para el desarrollo del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la compañía de seguros positiva en el área de Medicina laboral Subproceso de Micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.
- Analizar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de la salud del proceso de Microgestión del siniestro.
- Plantear recomendaciones de acuerdo a los hallazgos incidentales que permitan el manejo y prevención del síndrome de Burnout en profesionales de la salud en positiva compañía de seguros área de medicina laboral subproceso de micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.

## **1.3 Justificación**

Las necesidades básicas humanas y el entorno social obligan a la población en ocuparse para trabajar y ser parte de la (PEA) población económicamente activa, para mejorar la calidad de vida o por crecimiento personal y profesional, lo que conlleva a la necesidad de desempeñarse laboralmente en diferentes compañías acorde no solo a necesidades básicas si no que se ajusten al conocimiento y preparación que pueda ser aportada para el desarrollo en la producción de la empresa.

El objetivo del presente proyecto es identificar la preexistencia del síndrome de

burnout así como aportar conocimiento frente a la exhaustiva revisión bibliográfica del mismo, los cambios que pueden llegar a tener los profesionales en relación con dicho síndrome, lo cual se podrá evidenciar con los resultados dados por parte de la presente investigación, resolviendo las dudas y solventando posibles soluciones para la prevención del síndrome de Burnout, además de ello, ver la manera más adecuada para cuando el trabajador comienza a verse afectado en su salud mental y el bienestar del trabajador, buscando las rutas óptimas que permitan dar conocimiento de cómo manejar y prevenir que los colaboradores sean víctimas del Burnout.

Las organizaciones en conjunto con el sistema de seguridad y salud en el trabajo y teniendo en cuenta la resolución 2646 del 2008 donde dispone “la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. deben seguir los lineamientos de la normatividad legal vigente y así velar para que los colaboradores puedan gozar de un óptimo bienestar físico, psicológico, es por eso que deben desarrollar estrategias para prevenir y minimizar factores de riesgo que puedan atentar con la integridad de los mismos, de igual manera es de gran importancia investigar el tema de riesgo psicosocial, un tema que debe ser manejado con mucha precaución, pues un inadecuado entorno laboral, precarias condiciones de trabajo y estilo de vida del colaborador puede ser la causa principal para el desarrollo de accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales.

La importancia del proyecto investigativo se fija en el hallazgo de dicho síndrome, y que como consecuencia de padecer esta condición, comienza a aparecer evidencias de mal desempeño o falta de productividad del trabajador, el maltrato psicológico por parte del victimario y el desgaste físico que conlleva este acontecimiento para la persona, tanto en hombres como en mujeres del campo profesional, ahora bien, el campo administrativo del área de medicina laboral, en un espacio donde la interacción con usuarios es casi inevitable y que, cuando la persona comienza a ser víctima del síndrome de Burnout, este empieza a verse afectado en sus relaciones interpersonales, bien sea entre los mismos colaboradores de la organización, con los consultantes, e incluso en sus bases familiares y personales.

Los empleadores en gran parte son responsables de los efectos negativos por parte del riesgo psicosocial, por lo general el enfoque del empleador es la parte productiva, muchas veces no tiene en cuenta que la sobrecarga de trabajo, la monotonía de sus actividades, agotamiento emocional, estaría arrastrando al colaborador a un estado de estrés, cansancio, falta de sentido de pertenencia con el trabajo, ineficacia. Cinismo, falta de empatía con los clientes, entre otros. Por otro lado, esto es visible cuando los efectos negativos afectan el trabajo y la productividad de la empresa. Por eso es importante concientizar a empleadores y trabajadores sobre los riesgos que, aunque silenciosos están presentes en la vida profesional y cotidiana. El conocer los riesgos permitirá que se busque estrategias que impulsen un entorno de trabajo seguro y saludable. Buscar soluciones al tema de estudio permite salvaguardar la salud mental de los profesionales o colaboradores de la organización y así mejorar el desempeño en las actividades propias del trabajo. El riesgo psicosocial debe ser manejado de manera oportuna, es un factor de riesgo silencioso, oculto para el profesional de seguridad y salud en el trabajo, pero sí muy presente para quien lo padece. El riesgo psicosocial y el estrés crónico relacionado con el trabajo permite cambios de comportamiento anormales en los individuos, esto puede generar alto consumo de alcohol, consumo de drogas, tabaco, problemas cardiovasculares, trastornos de sueño y en casos severos puede haber atentados con su integridad física.

Así pues y según lo dispuesto en la ley 1562 del 2012 en donde el sistema general de riesgos laborales dispone y regula entidades, normas y procedimientos para lograr un adecuado programa de promoción y prevención de las enfermedades y accidentes laborales en los trabajadores de todos los sectores, mejorando así las condiciones de trabajo y de este modo impactar la mejora continua de la empresa (Social, 2012)

## Capítulo 2 Marco de referencia

### 2.1 Marco teórico

Para Salanova y Llorens, (2008) el síndrome de Burnout compone gran perjuicio respectivamente a la vida laboral, pues lo consideran como un factor de riesgo psicosocial de gran impacto en la actualidad, esto como consecuencia del acelerado ritmo de vida, evolución constante de los mercados, transformación de la estructura del sector económico lo que implica aumento de responsabilidades, deterioro de la salud mental y emocional. Motivo por el que las organizaciones se ha visto en la necesidad de tomar medidas de promoción y prevención que intervienen en el factor de riesgo directamente identificado en los colaboradores donde se limite el desarrollo de este síndrome o para quienes ya padecen la enfermedad puedan recibir tratamiento y apoyo durante esta etapa.

De acuerdo a Freudenberg, (1974) Citado en Lopez 2017 “Los primeros trabajos sobre el Burnout se desarrollan en los Estados Unidos a mediados de los años setenta del siglo XX” (p. 12). Según la literatura desde sus inicios el síndrome de Burnout o síndrome del quemado fue catalogado como conductas relacionadas al estrés crónico fundamentalmente atribuidas al entorno laboral. Sobre todo, a profesionales del sector salud quienes debían interactuar con otras personas como es el caso de médicos, enfermeras. Sin embargo, se puede deducir que en la actualidad el síndrome lo puede padecer cualquier tipo de persona de cualquier profesión o en escenarios diferentes al laboral. En el año 2000, fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo en la actividad laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida y salud mental del individuo, llevándolo a tener ideaciones suicidas en los casos más complejos y sin tratamiento oportuno.

Muñoz, Y. et al 2014 citando a Edelwich y Brodsky, 1980, relacionan cuatro fases en las que se presentará el Síndrome de Burnout, relacionadas así:

- ❖ Fase de entusiasmo: donde el trabajador desempeña con ímpetu sus funciones, principalmente si se está iniciando la trayectoria laboral.

- ❖ Fase de estancamiento: se reduce su ritmo de trabajo para darle más importancia a su vida personal y privada.
- ❖ Fase de frustración: Análisis de si su esfuerzo es proporcional a la remuneración económica. Pueden aparecer síntomas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- ❖ Fase de apatía: desánimo al trabajo por insatisfacción laboral.

El síndrome de Burnout, se evidencia según lo anterior, cuando ya se entra en la última fase donde el cansancio y la apatía por el buen desempeño laboral aparecen, después de la acumulación de múltiples factores como las horas extras, la remuneración, el trato, el ambiente laboral entre otras, que no compensan la acción del trabajador, generando en él conductas disfuncionales.

En un estudio realizado por Toro, E. Acosta L & Pérez M. (2019) en la ciudad de Medellín, donde tiene por objetivo la identificación y evaluación de factores que pueden llevar a desarrollar síndrome de Burnout. En profesionales y especialistas asesores en la prevención de riesgos laborales. Una vez identificado los casos se diseñó una propuesta de intervención para la prevención del mismo. La población objeto fue Personal de seguridad y salud en el trabajo, ingenieros, psicólogos, fisioterapeutas y otros profesionales que trabajan en la organización. El instrumento utilizado fue encuesta para así realizar un análisis cuantitativo y un test psicométrico EDO. Como resultado se obtuvo la existencia de un gran agotamiento en toda la población de estudio. Teniendo en cuenta los resultados de la investigación se pudo deducir que, de los 25 consejeros evaluados, 17 presentan Burnout lo que corresponde a un 68% del total de la población, el 32% tienen probabilidades que puedan desarrollar el síndrome, por tal motivo son incluidos en el plan de intervención para riesgos psicosociales. Esta investigación es de gran aporte para el proyecto que se inicia ya que nos da un panorama general sobre el síndrome de Burnout y su presencia en profesionales del sector salud que no cuentan con las herramientas y estrategias de afrontamiento ante la elevada carga laboral.

En el estudio síndrome de burnout: o bien llamado el mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios desde el punto de vista ergonómico de Yépez (2019). Estudio



realizado en Quito, Ecuador donde pretende definir las causas que originan el síndrome de burnout, además de las consecuencias que afrontan los colaboradores y la organización, para esta investigación el instrumento utilizado fue revisión del estado del arte en revistas electrónicas relacionadas con temas de Ergonomía y Salud, para este enfoque se analizó dos metodologías existentes para la identificación y evaluación del burnout: como primer instrumento está la escala Maslach Burnout Inventory, como segundo instrumento está el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo. Como resultado afirma que las dos metodologías coinciden en que el trabajador que sufre de burnout experimenta sentimientos de desgaste, indolencia, apatía hacia los clientes, además de presentar estancamiento profesional. Entre las causas que desencadenan el desgaste psicosocial apunta principalmente al ambiente laboral, pues en este espacio están los desencadenantes de este síndrome, donde lo más común es la sobrecarga tareas, el trabajo en turnos, el trato con clientes conflictivos, relaciones interpersonales deficientes dentro de la organización, la poca experiencia para afrontar las responsabilidades del trabajo, el clima organizacional, entre otros.

En una investigación aplicada en la ciudad de Medellín por parte de Guzmán, et al. (2021). Donde el tema investigativo corresponde a identificar efectos del síndrome de burnout en la satisfacción, el bienestar y la calidad de vida laboral en administrativos del sector salud en la empresa proensalud. Se tomó como población objeto a 10 funcionarios pertenecientes al área de estudio, quienes se seleccionaron por el método de tipo de muestreo no probabilístico, el instrumento utilizado para la recolección de datos es cuestionario o entrevista apoyada en el modelo de maslach burnout inventory general survey. Como resultado se determinó que, de los 10 colaboradores, solo tres de ellos resultaron afectados con dicho síndrome es decir un 30%, por otro lado, se comprobó que 4 de ellos resultaron con estrés temporal relacionado por tareas propias del trabajo. Las situaciones o efectos como tal, inciden en la insatisfacción laboral, trastornos de ansiedad, evaluación negativa del trabajo propio, entre otras.

En el estudio realizado por De Arco, castillo. (2020). Investigación realizada Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano, donde su objetivo se centra en determinar cuál es el impacto del SB en profesionales colombianos durante la pandemia,

se realizó a través de revisión bibliográfica del tema seleccionado entre los años 2018 y 2020. Para el éxito del estudio se decidió realizar búsqueda de literatura y desarrollo de matriz de usabilidad de revisión analítica. Como resultado se obtuvo que la articulación del agotamiento emocional y el cambio de vida y la incertidumbre del encierro han logrado que se genere mayor tensión en los trabajadores colombianos y por ende ser más susceptibles a sufrir el síndrome del quemado. El análisis que realizan los autores da como conclusión que el tema no es solo para profesionales del sector salud o de docentes, si no también es un tema que pueden ser afrontados por profesionales que por motivo de sus responsabilidades propias del trabajo puedan desarrollarlo. El tema de enfrentarse a lo desconocido durante la pandemia hace que se eleven los niveles de estrés y en realidad no se está preparado para afrontar la situación de la mejor manera.

El síndrome de burnout o síndrome de trabajador quemado no sólo tiene incidencia en el área de salud, se indagaron los antecedentes en Colombia en sectores económicos alternos donde se pudiera evidenciar los síntomas más típicos de su aparición identificando los siguientes hallazgos, en el sector tecnológico específicamente el área de desarrollo de software de cada 10 colombianos al menos 4 padecen síndrome de burnout o lo han experimentado en alguna etapa de su vida, su aparición se inicia por un estrés crónico acompañado de cambios de humor abruptos (afectación del eje emocional), Fatiga, disminución del rendimiento laboral.

Burnout Index 2021 cita que el análisis se realizó en la plataforma de bienestar mental donde también se identificó que de esta muestra de trabajadores con presunto padecimiento de Síndrome de burnout al menos uno ha tenido o tiene la ideación de renunciar a su trabajo, afectando negativamente a la organización frente a temas económicos y de producción que es una afección de forma transversal para todos los sectores económicos, la revista colombiana Infobae explica las características más comunes del padecimiento del síndrome de burnout, haciendo énfasis en la pandemia, resalta que una de las causales o características durante la pandemia y con la inclusión del Home Office en el desarrollo laboral, se distorsionaron los tiempos en casa tanto laborales como personales, actividades como consumir alimentos en el mismo sitio de trabajo o incluso compartir el mismo sitio de trabajo con actividades académicas de los

hijos o familia aumentan exponencialmente la carga laboral creando una sensación de ineficacia en el trabajador y es en este punto donde se identifican los síntomas más agudos del Burnout.

En Lima – Perú, se realizó una investigación usando un método de muestreo aleatorio donde seleccionaron 30% profesionales de la salud donde mediante el uso de una escala de clima laboral se pudo identificar que del 100% de la muestra solo el 10 % presentan una alta tendencia a presentar el síndrome de burnout, 10% se encuentra con factor de riesgo latente , y finalmente el 80 % no lo presenta, finalmente se comprende que el síndrome del trabajador quemado ha tomado más fuerza posterior a la pandemia del COVID -19, incluyendo nuevas causas de padecimiento ya que lleva al trabajador a la necesidad de adaptarse a la exigencias laborales, favoreciendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales aumentando así el riesgo epidemiológico y el absentismo laboral.

## **2.2 Marco conceptual**

Para empezar a definir el síndrome de Burnout se debe entrar definir el estrés como factor causal, el cual es desarrollado por el individuo ante el sobre esfuerzo para desempeñar determinadas actividades, no se encuentra encasillado a una profesión u/o actividad, su aparición genera dificultad para el desarrollo de actividades propias de las labores a desempeñar y que altera de forma cognitivo, conductual al individuo.

El concepto de Burnout tiene su origen en el año 1974 donde el Psiquiatra Hebert Freundeberger observó que los jóvenes que trabajaban en una clínica de desintoxicación, después de un año de cumplir con las tareas propias del trabajo se sentían con menos energía, agobiados, se irritaban con facilidad, desarrollando inadecuadas actitudes con los pacientes hasta llegar al punto de evitarlos. Este fue el punto de partida para el inicio de trabajos de investigación y así profundizar más en el tema.

Posteriormente la psicóloga social Cristina Maslach fue quien definió el síndrome de Burnout como desgaste profesional que padecen los profesionales que prestan servicios humanos. Según Maslach y Jackson (1981), indican que dicho síndrome es una medida equivocada de enfrentar el estrés emocional, en donde sus principales aspectos vienen del agotamiento emocional, la despersonalización y el bajo desempeño personal del trabajador. Gutiérrez, G. Celis, M. Moreno, S. Farías, F & Suárez, J. (2006). Según lo mencionado anteriormente se puede deducir que el síndrome de Burnout tiene como factor principal el estrés y que posterior a este se presentan otro tipo de situaciones las cuales contribuyen a que la persona potencialice la aparición del SB; El esfuerzo para desempeñar determinadas actividades, la responsabilidad, la alta carga laboral son factores que producen un desgaste emocional, cognitivo y conductual en la persona. También cabe mencionar que todo esto se desencadena en mayor medida porque la persona tiene una forma equívoca de afrontar el estrés emocional.

Se ha podido evidenciar que existen diversos factores que traen consigo el síndrome de Burnout, también existen puntos clave para lograr una apropiada prevención del mismo. López (2004) afirma “ En primer lugar nos podemos situar en el proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana, la formación del individuo, el equilibrio de áreas vitales, tales como la familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, la fomentación de una buena atmósfera de equipo, relacionado al personal en espacios comunes, objetivos comunes, es importante limitar la agenda laboral y así mismo el tiempo adecuado para cada paciente, se recomienda minimizar el abuso de la autoridad de los altos mandos para el personal auxiliar, siempre estar en formación continuada dentro de la jornada laboral, coordinación con la especializada, espacios comunes, objetivos compartidos. Y por último el diálogo efectivo con las autoridades” (p.133).

La principal dificultad se evidencia en el momento en que se le quiere proveer tratamiento al personal de la salud, ya que se les dificulta entender que tienen problemas emocionales y es sumamente complicado que adopten el rol de paciente. López (2004) afirma: “Los dos métodos terapéuticos más eficaces que se conocen son: las técnicas cognitivas conductuales y la psicoterapia. Ambas, por su complejidad, precisan del psiquiatra y psicólogo” (p.133).

El Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un Factor que afecta la calidad de vida en todos los aspectos como lo es Laboral, Social, Emocional e Incluso mental y que en algunos casos puede tener repercusiones en el desempeño personal del colaborador, el SB no solo se debe al desarrollo crónico de Estrés si no también , a la fatiga, sobrecarga emocional , despersonalización y que esto conlleva a la disminución del desempeño laboral (Murillo, 2015).

Analizando las definiciones sobre el Burnout por parte de diferentes autores, se puede observar que no existe una definición única, pues cada autor la asemeja a diferentes contextos, más sin embargo todos conciertan en que el Burnout está relacionado al estrés crónico que se mantiene por largos periodos de tiempo que trae consigo efectos desfavorables para el individuo generando agotamiento emocional y comprometiendo su entorno laboral.

Por dicha definición se infiere que no todos los colaboradores pueden llegar a desarrollarlo, pues depende principalmente de la carga laboral, funciones, profesión y ambiente donde se desenvuelva. De la misma manera, unas personas son más propensas que otras a desarrollar SB pues radica también en la personalidad del sujeto, su nivel de cumplimiento y exigencia consigo mismo y de la entrega a la labor desempeñada y por qué al querer suplir sus necesidades primarias.

Para Posada, E. 2011 en el mundo cerca del 35% de los trabajadores padecen SB, lo que llega a posicionarla como uno de los problemas de salud más importantes, repercutiendo no sólo al trabajador, sino a todas sus áreas de ajuste.

En Colombia, el Ministerio de trabajo 2013 con su II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, reconoce a la ansiedad y depresión como principales trastornos de origen laboral.

Es importante tener en cuenta dos situaciones como lo menciona Monte (2006) que comprende el “compromiso con el trabajo” que en sí es el empeño de un trabajador por realizar su trabajo de manera excelente. Por el contrario, está “quemarse por el trabajo”

está relacionado a estado de agotamiento donde el colaborador se muestra indiferente sobre su trabajo, además de dudar de la capacidad de realizarlo. (p. 35).

## **Capítulo 3 Marco metodológico**

### **3.1 Tipo de estudio**

Para esta investigación se utilizará un enfoque descriptivo propio de la investigación cualitativa. Puesto el propósito de esta investigación es describir el nivel de estrés con el que conviven diariamente los trabajadores de la salud, del área de medicina laboral de positiva compañía de seguros, Subproceso Microgestión del siniestro, Si bien es una investigación de orden descriptivo, el diseño utilizado es sistemático perteneciente a la teoría fundamentada (Grounded Theory) la cual propone que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos. Es el procedimiento el que genera el entendimiento de un fenómeno” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 493).

### **3.2 Población**

se elegirá una muestra aleatoria dentro de los trabajadores del área de medicina laboral, Sub proceso Microgestión del siniestro cuya población es de 30 trabajadores, la investigación tendrá un margen de Error del 5 % y de Fiabilidad del 95% por lo que nos emite una muestra de 29 personas para que el resultado y su análisis arroje datos confiables o verídicos, en las oficinas de casa matriz Bogotá.

Para criterios de inclusión se tiene en cuenta a profesionales de salud del área de medicina laboral subproceso microgestión del siniestro de positiva compañía de seguros en sede casa matriz quienes laboran de manera semi presencial o en modalidad home office, que cumplen con al menos 5 de las siguientes características:

- Laborar con la ARL o para sus tercerizaciones
- Tener un tiempo de permanencia en el cargo y la empresa de más de un año
- Tener contacto directo con las empresas clientes, asegurados, ejecutivos de cuenta entre otros factores externos.







### 3.4 técnicas para la recolección de la información

Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Objetivo General	Objetivos específicos	Técnica	Instrumento	Propósito
Establecer la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de positiva compañía de seguros área de Medicina Laboral Sub proceso de Micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.	1. Identificar los factores contextuales predisponentes para el desarrollo del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la compañía de seguros positiva en el área de Medicina laboral Subproceso de Micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia..	observación	cuestionario de medida denominado Maslach burnout inventory (MBI)	Conocer el estado actual de los trabajadores de la salud en área de Medicina Laboral Sub proceso de Micro gestión del siniestro
	2. Analizar la presencia del síndrome de Burnout en el personal de la salud del proceso de Microgestión del siniestro.	Observación  Análisis de la información	cuestionario de medida denominado Maslach burnout inventory (MBI)	Determinar la existencia del síndrome de Burnout
	3.Plantear recomendaciones de acuerdo a los hallazgos incidentales que permitan el manejo y prevención del síndrome de Burnout en profesionales de la salud en positiva compañía de seguros área de medicina laboral subproceso de micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.	Análisis de la información	Diseño de recomendaciones	Prevención en el padecimiento de enfermedades de Esfera mental, mejorando las condiciones laborales, así como la calidad de vida del trabajador.

*Nota. Indica los instrumentos que se aplicaron para cada uno de los objetivos específicos.  
Fuente: creación propia del autor (2023)*

### 3.5 Técnicas para el análisis de la información

El proyecto según el diseño propone un acto investigativo sin la manipulación de variables así que se enfoca en una población pequeña, que son los trabajadores del área de salud de la ARL positiva compañía de seguros, proceso Medicina laboral, subproceso

Microgestión del siniestro, Lo que dará una idea del universo de variables a describir utilizando herramientas de observación, como protocolos, diarios de campo y notas mentales. Cabe resaltar que se usará el test MBI que permitirá recabar la información, Dicha prueba fue tabulada en Google Forms donde se puede controlar al máximo las variables como por ejemplo el adecuado diligenciamiento de la prueba, el sesgo de la información por la presencia de jefe o superiores, acceso a los trabajadores de forma rápida.

Se realiza abordaje a los trabajadores donde se da a conocer que el estudio es netamente confidencial y para fines educativos en donde se puede realizar hallazgos incidentales que permitirán analizar la necesidad de dar inicio al manejo de un cerco epidemiológico en la corporación, se evidencia un error en el muestreo ya que tras evidenciar con un total de 35 pruebas se realizó la depuración de los datos en donde se eliminan los datos atípicos en los que se encuentran las pruebas inválidas o con exclusiones a fin de dejar la muestra que corresponde a 29 pruebas para tener un margen de error del 5 % y la fiabilidad de la prueba del 95 %.

Se realizó la identificación de las variables que puedan afectar la aplicación de la prueba y los resultados de la misma, evidenciando la prevalencia de variables cuantitativas continuas como el estado civil de los trabajadores, el tiempo de permanencia en la empresa, variable cuantitativa dicotómica si tienen o no hijos, y las variables dependientes e independientes como el cargo y las características del trabajo que deben desempeñar en dicho cargo.

Finalmente se realiza la agrupación estadística de la información para proceder a analizar los ítems que generan un impacto directo en los criterios que se tienen en cuenta dentro del manual Diagnóstico DSM - V para determinar la existencia del síndrome de burnout y de este modo realizar la consolidación de los hallazgos incidentales.

### **3.6 Consideraciones éticas**

De acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 08430 de 1993 del Ministerio de Salud se establecen los parámetros de ética en la investigación para realizar el sondeo de información en los trabajadores, generando el menor riesgo u

traumatismo a nivel psicológico evitando sesgar la percepción del trabajador frente a su desempeño en el trabajo, durante el desarrollo de la investigación la cual se realiza para fines académicos.

Los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, en su artículo 5 y 6 de la Resolución 08430 de 1993 del Ministerio de Salud, se establece que la investigación cumple con los parámetros mínimos de riesgo para los trabajadores garantizando dar a conocer a los trabajadores mediante el consentimiento informado (Artículo 15) y la socialización de la aplicación del cuestionario las implicaciones y beneficios de la investigación.

La aplicación del cuestionario será realizada por profesionales idóneos dotados de conocimiento y experiencia mitigando aun el riesgo de la investigación, apoyándonos en diferentes artículos sustentándolos de la siguiente manera

Artículo 8 se garantiza la confidencialidad de la información y privacidad del individuo, los hallazgos incidentales solo se compartirán con el trabajador en cuanto no represente una amenaza para la compañía y/o la salud del trabajador.

Artículo 11 se clasifica la investigación, en la categoría investigación de riesgo mínimo en donde se respetan el control de variables independientes y dependientes del contexto del trabajador, no se genera ningún cambio en la conducta del trabajador.

Adicional se garantiza el cumplimiento de los ítems solicitados en el artículo 15 y artículo 16 para el desarrollo de consentimiento informado.

Es un estudio donde se emplea el registro de datos a través de cuestionario de medida denominado Malasch burnout inventory (MBI), el método no realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Es importante mencionar que el participante no recibirá ningún beneficio económico por participar en este estudio. Como beneficio se adquieren conocimientos, pero lo que importa es el reconocimiento por parte de los colaboradores por la labor realizada y el aporte de la investigación para el cambio de estilo de vida.

La información personal que se dará a los investigadores en el curso del estudio permanecerá en secreto, los resultados de la investigación pueden ser publicados en revistas científicas o ser presentados en las reuniones científicas, pero la identidad del participante no será divulgada.

## Capítulo 4 Análisis de resultados

### **4.1 Desarrollo objetivo específico 1- Identificar los factores contextuales predisponentes para el desarrollo del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la compañía de seguros positiva en el área de Medicina laboral Subproceso de Micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.**

El equipo de micro gestión del siniestro está compuesto por los perfiles medico auditor, profesional especializado y analista de siniestros que desarrolla actividades para positiva compañía de seguros específicamente en el área de medicina laboral, dentro de las funciones principales que debe ejecutar el equipo se evidencia:

- ❖ Atención presencial y virtual para las empresas.
- ❖ Atención virtual para los asegurados.
- ❖ Cambios de equipos de trabajo por alta rotación del personal.
- ❖ Relaciones interpersonales con los trabajadores de otras áreas.
- ❖ Intervención a médicos tratantes.
- ❖ Intervención a IPS para la fidelización de red y contratación.

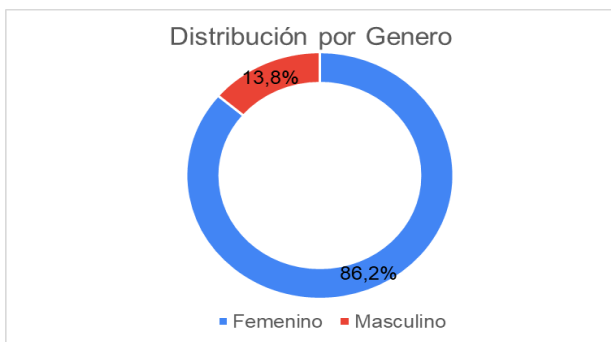
La interacción dada entre el trabajador y el cliente externo genera repercusiones a nivel psicológico y de conducta en los mismos, con la aplicación del cuestionario (MBI) se busca en primer lugar evaluar la prevalencia y el pico epidemiológico del síndrome burnout que permita evaluar y analizar detenidamente cuales son factores contextuales que influyen no solo en su incidencia sino también en el mantenimiento del síndrome y su curso de fase aguda (Reacción aguda al estrés) hasta configurar un trastorno que cumple con los parámetros establecidos en el Manual Diagnostico DSM-V (Síndrome de Burnout)

Entiéndase a los factores contextuales frente aquellas actividades de la vida cotidiana que realizamos en nuestras áreas de ajuste tales como laboral, académico, emocional, familiar y Social que repercuten en la forma en que se interpreta la información que procesamos durante día, si bien es cierto el Síndrome de Burnout es un trastorno que se desarrolla del desempeño y ejecución de actividades laborales, otros factores influyen considerablemente en el mantenimiento de dichos síntomas por lo que una de las

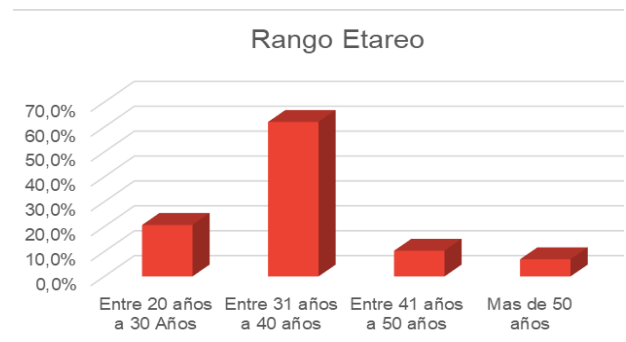
consideraciones prácticas del desarrollo de este proyecto de grado está vinculado con la identificación de acuerdo a los resultados de los factores contextuales en todas las áreas de ajuste, enfocándonos principalmente en el área laboral que puedan o no influir en su desarrollo.

A través de la aplicación del cuestionario de medida denominado Maslach burnout inventory (MBI) ver anexo 2. cuestionario donde se evaluaron los factores de riesgo presentes en la corporación positiva compañía de seguro y las diferentes variables para su desarrollo, las variables cuantitativas continuas como el estado civil de los trabajadores, el tiempo de permanencia en la empresa, variables cuantitativa dicotómica si tienen o no hijos, y las variable dependientes e independientes como el cargo y las características del trabajo que deben desempeñar en dicho cargo, encontrando los siguientes resultados :

*Grafico 1 Distribución por genero*



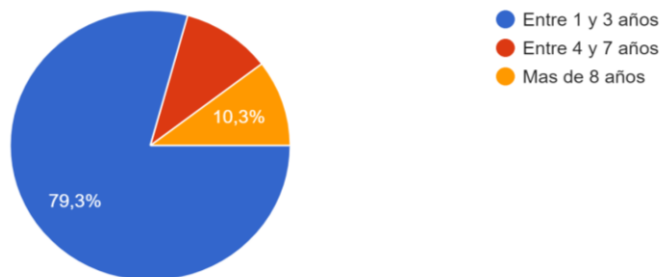
*Grafico 2 Distribución por edades*



*Nota. Indica los resultados recolectados de la aplicación del Cuestionario Maslach Burnot Inventory. Fuente: creación propia del autor (2023)*

*Grafico 3 Antigüedad en el puesto*

Antigüedad en el puesto  
29 respuestas



*Nota. Indica los instrumentos que se aplicaron para cada uno de los objetivos específicos.  
Fuente: creación propia del autor (2023)*

La mayor cantidad de trabajadores corresponde a mujeres con un total de 25 personas sobre la muestra que se encuentran en un rango etario entre 31 años a 40 años y que llevan laborando en la corporación entre 1 a 3 años con un total de 79.3 % de la población analizada.

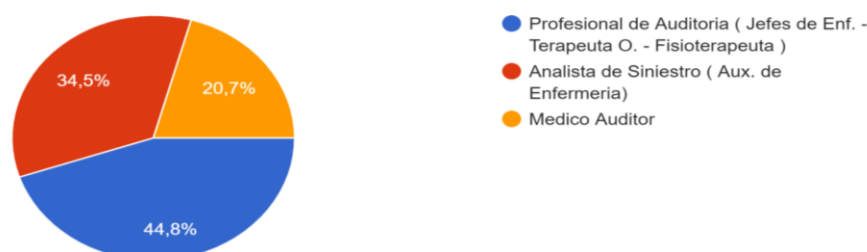
Dentro de los criterios establecidos para determinar la existencia de un síndrome de Burnout se identifican factores del eje familiar, personal, laboral, académico y social Maslach y Jackson (1981), si bien es cierto el síndrome de burnout se central en el eje laboral algunos factores externos influyen en el desarrollo de un trastorno configurado, en las variables cuantitativas continuas se encuentra el estado civil , En la muestra seleccionada y en la cual se aplicó el cuestionario ( MBI) la población presenta la siguiente información frente a su estado civil se encuentran solteros con un 34.5 %, Unión Libre 34.5 % y la menor cantidad se encuentran casados con un 17.2 % y finalmente Separados con un 13.8 %.

En dicho Eje Familiar de cada individuo se analizan dimensiones como la validación social, la red de apoyo e interacciones con la misma que permite tener la percepción de zona segura para el trabajador, que ante la no presencia de la misma genera espacios en donde no se realiza una adecuada distribución de los tiempos de trabajo y tiempos personales , generando la pérdida del interés de los trabajadores en la obtención de tiempos libres, aumentando así las probabilidades del desarrollo del SB.

*Grafico 4 Distribución por cargo*

Cargo

29 respuestas





*Nota. Indica los instrumentos que se aplicaron para cada uno de los objetivos específicos.  
Fuente: creación propia del autor (2023)*

De Las variables dependientes se puede evidenciar información relevante al cargo de los trabajadores, permite analizar las variables independientes como la asignación de las empresas y su complejidad, la segmentación de las mismas de acuerdo a su número de trabajadores y su sector económico, sin embargo como particularidad relevante en la data resultante del cuestionario (MBI) se puede evidenciar que la mayor cantidad de trabajadores se encuentra en el cargo de profesionales con un 44.8 % seguido de analistas de siniestros con un 34.5 % y finalmente médicos Auditores y a quienes se les realizar la asignación de las empresas y quienes deben estar de frente al cliente con un 20.7 %.

Otros datos relevantes que permiten analizar contextualmente las interacciones de la población y su influencia son los siguientes:

- ❖ Porcentaje de participación por Género Femenino 86.2%, Masculino 13.8 %
- ❖ Porcentaje de Estado Civil: Soltero 34.5 %, Casado 17.2 %, Unión Libre 34.5 % Separados 13.8%.
- ❖ Porcentaje de Trabajadores con Hijos 72.4 %, Sin Hijos 27.6%

La información anteriormente recabada a través del cuestionario MBI nos permite evidenciar que un gran porcentaje de la población tiene una alta carga a nivel emocional, social y en los aspectos que difieren de lo laboral, afectando así sus tiempos de trabajo debido a que de acuerdo al sondeo de la información se encuentra pactado con la empresa en semi presencialidad.

Lo que dificulta la adecuada organización y distribución de las actividades laborales y de la vida cotidiana , la discriminación de la información evaluadas tanto del eje laboral como del eje personal analizándola de forma aislada nos acerca a la veracidad del dato de las hipótesis mantenedoras de Síndrome Burnout , sin embargo no es suficiente para determinar la presencia del síndrome lo que genera la necesidad de analizar la presencia

del síndrome netamente en la percepción del trabajador en el desempeño de sus funciones.

#### **4.2 Desarrollo objetivo específico 2- Analizar la presencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la compañía de seguros positiva en el área de Medicina laboral Subproceso de Micro gestión del siniestro.**

En el análisis del cuestionario (MBI) se desglosan las categorías para determinar por cada segmento la presencia o no del síndrome de burnout realizando así los siguientes hallazgos.

El cuestionario cuenta con tres categorías en las que se encuentra la Despersonalización, agotamiento emocional y la realización personal, por lo que se procede a realizar el análisis individual de los participantes y la información de las categorías detallando así los siguientes resultados:

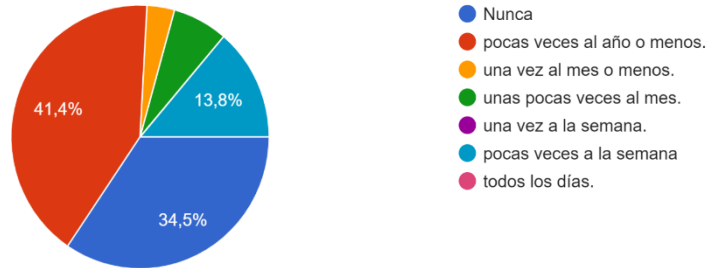
***Agotamiento Emocional:*** Consta de 9 Ítems que permite evaluar el estado emocional de los trabajadores frente al desempeño de sus actividades y a su vez su interpretación frente a la carga emocional que la ejecución de las mismas, en su análisis la puntuación máxima para determinar una fatiga emocional, está alrededor de los 54 puntos, y su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del padecimiento del síndrome entre más alta la puntuación mayor el padecimiento.

En los resultados se evidencia que 6 de los cuestionarios aplicados a los trabajadores presenta las puntuaciones más altas van de la siguiente manera puntuaciones de 20, 22, 23, 32, 33 y 44 puntos respectivamente, los 23 cuestionarios restantes tienen puntuaciones inferiores a 10 puntos lo que no configura un dato relevante en la categoría.

Los cuestionarios con una alta puntuación no superan la media de la muestra, es decir no son más de 15 cuestionarios con puntuación alta, solo el 8 % de las mujeres (2 personas) presentan realmente un agotamiento emocional, mientras que el 25 % del total de la muestra correspondiente al género masculino presenta una puntuación media siendo indicador para la presencia de un estrés agudo que influye en un agotamiento emocional pero no los constituye al 100%.

Grafico 5 pregunta 3 cuestionario MBI

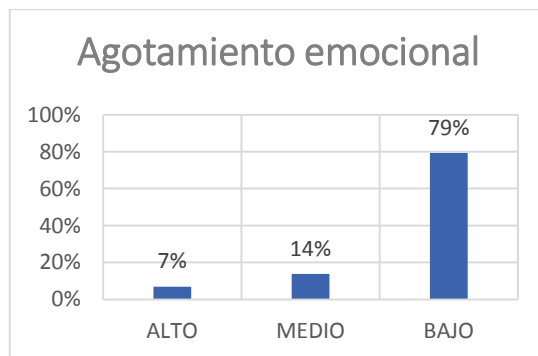
Quando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado ?  
29 respuestas



*Nota. Indica los instrumentos que se aplicaron para cada uno de los objetivos específicos.*

*Fuente: creación propia del autor (2023)*

Grafico 6 Sub escala de agotamiento emocional



*Nota. Indica Sub escala de agotamiento emocional con porcentaje de indicios de síndrome de Burnout. Fuente: creación propia del autor (2023)*

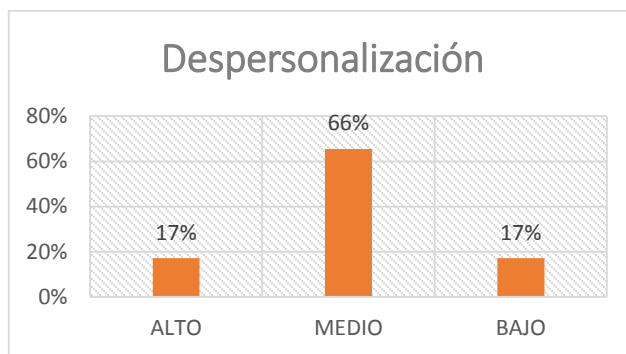
Se puede evidenciar en la Tabla anterior que para la Sub escala de agotamiento emocional hay un Bajo porcentaje de agotamiento ya que el 79 % de las pruebas aplicadas a la muestra tienen una puntuación inferior a 26, es imperativo que en esta escala se presente una puntuación superior a 26 para determinar agotamiento emocional en los trabajadores de la compañía

**Despersonalización** : Esta sub escala está conformada por 5 ítems que permite analizar y evaluar la calidez , frialdad o empatía con la que los trabajadores reaccionan ante las situaciones o las personas con las que tiene contacto con sus pares y clientes,

la puntuación máxima para determinar la despersonalización en los trabajadores es de 30 puntos, las puntuaciones altas en la muestra de trabajadores oscila entre 10 a 18, considerando así que en la interpretación del MBI la puntuación entre 1 a 33 se considera puntuación baja dentro de la puntuación Global, sin embargo analizando la categoría de forma individual se identifica una alta incidencia de SB en algunos trabajadores, el mayor porcentaje se evidencia en mujeres con un 20 % correspondiente a 5 trabajadoras.

Sin embargo, los resultados de la información arrojan un 64 % más del género femenino con un alto riesgo de experimentar síntomas de despersonalización.

*Grafico 7 Sub escala despersonalización*



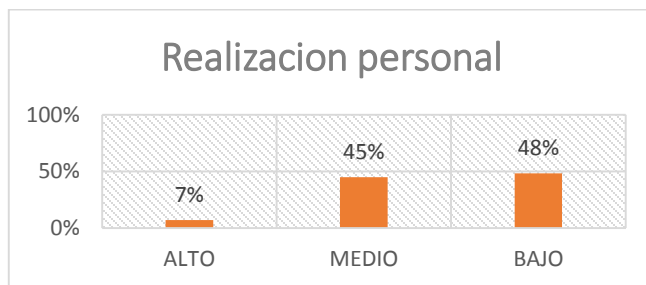
*Nota. Indica Sub escala de despersonalización con porcentaje de indicios de síndrome de Burnout. Fuente: creación propia del autor (2023).*

En la tabla anterior se puede evidenciar que de las pruebas aplicadas al grupo focal el 66 % de los trabajadores obtuvieron puntuaciones entre 6 – 7 - 8, lo que quiere decir que los trabajadores manifiestan una pérdida de interés frente al trabajo y la atención al usuario, que de forma individual la sub escala no configura un trastorno, sin embargo, marca un hito para determinar un pico de estrés agudo.

**Sub escala de Realización personal:** Esta sub escala está compuesta por 8 ítems y evalúa los sentimientos de los trabajadores de auto eficacia y realización personal, permite determinar la satisfacción del trabajador frente a su trabajo y las actividades que

ejecuta, las puntuaciones de los cuestionarios aplicados están en un rango entre 22 y 40, lo que permite identificar un alto nivel de realización personal, mostrando así un nivel de satisfacción en los trabajadores del 34.5 % En el género Masculino y un 10.3 % en el género femenino.

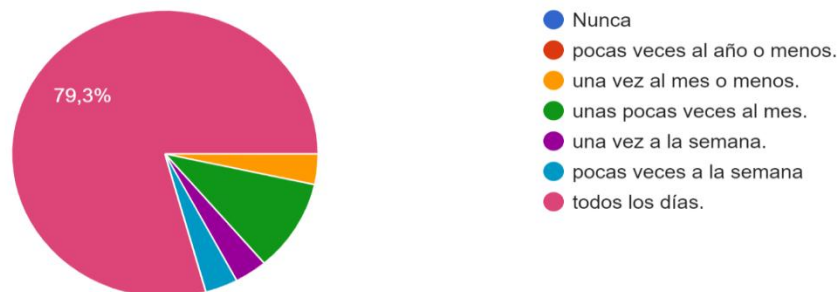
Grafico 8 Sub escala realización personal



*Nota. Indica Sub escala de realización personal con porcentaje de indicios de síndrome de Burnout. Fuente: creación propia del autor (2023)*

Grafico 9 pregunta 19 cuestionario MBI

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo ?  
29 respuestas



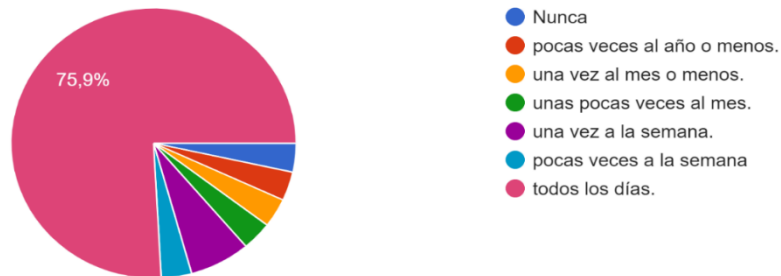
*Nota. Indica los instrumentos que se aplicaron para cada uno de los objetivos específicos. Fuente: creación propia del autor (2023)*

La realización personal y satisfacción del trabajador incluye las actividades como contacto directo con cliente, atención a solicitudes por medio de las herramientas tecnológicas que influyen en la percepción del trabajador en su crecimiento profesional mediante el aprendizaje y capacidad de resolución de problemas del trabajo, como se evidencia en la siguiente grafica existe un alto nivel de empatía entre los trabajadores y

los pacientes, que al garantizar efectivamente la satisfacción del cliente aumenta la validación social del trabajador influyendo a su vez en sus estados de ánimo.

*Grafico 10 pregunta 4 cuestionario MBI*

Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes ?  
29 respuestas



*Nota. Indica los instrumentos que se aplicaron para cada uno de los objetivos específicos. Fuente: creación propia del autor (2023)*

La puntuación individual de cada categoría en si no determina la existencia o no del síndrome de burnout, debe analizarse los resultados de cada cuestionario de forma individual y posterior validar la puntuación con el criterio establecido para determinar la prevalencia ya sea de un agotamiento emocional, de una satisfacción frente al trabajo o la despersonalización que consiste en no sentirse parte de algo o sentirse fuera de sí mismo, aunque este laborando.

Sin embargo, una alta puntuación en agotamiento emocional superior al (54) y alta puntuación en despersonalización superior a (30) contrastado con una baja puntuación en realización personal si contribuyen un parámetro específico para determinar la presencia del síndrome de Burnout.

Sin embargo los resultados de la aplicación del cuestionario (MBI) permiten evidencia que, aunque algunas personas presentan síntomas relacionadas con el síndrome de Burnout cumpliendo al menos 3 ítems de los criterios mínimos establecidos en el Manual Diagnostico DSM-V, como hallazgo incidental del proceso investigativo se evidencia reacción aguda al estrés.

Se evidencia que no existe presencia de síndrome de burnout sin embargo si se evidencia el hallazgo incidental de un pico agudo de estrés y en relación con la

despersonalización se evidencia una alta pérdida de interés en algunas actividades de laborales.

#### **4.3 Desarrollo objetivo específico 3 - Plantear recomendaciones de acuerdo a los hallazgos incidentales que permitan el manejo y prevención del síndrome de Burnout en profesionales de la salud en positiva compañía de seguros área de medicina laboral subproceso de micro gestión del siniestro sede casa matriz Bogotá Colombia.**

Teniendo en cuenta los anteriores resultados, se puede evidenciar que la atención a la parte emocional y psicológica de los trabajadores, no ha predominado como la atención que se ha prestado a la promoción y prevención de lesiones de nivel osteomuscular, por lo que, ante el análisis de los resultados y el hallazgo de un bajo índice de estrés agudo, que sin un seguimiento epidemiológico podría convertirse en un síndrome configurado.

##### *Recomendaciones de Manejo para el estrés Agudo, síndrome de Burnout actividades de promoción y prevención*

- Realizar pausas activas en dos diferentes momentos del día fomentando espacios de distracción para el trabajador
- Generar actividades extra laborales que permita fomentar vínculos sanos entre los trabajadores
- Generar espacios extra laborales donde los trabajadores puedan compartir con sus familias (Celebración del día de la familia).
- Promover programas de rutinas saludables.
- Promover el salario emocional de los trabajadores.
- Flexibilizar turnos y horarios permitiendo a los trabajadores manejar de forma más autónoma su tiempo y sus actividades.
- Realizar seguimiento y monitoreo a la acorde distribución de actividades.

- Realizar procesos de capacitación desde promoción y prevención sobre temáticas que puedan generar riesgos a nivel psicológico para los trabajadores permitiendo el desarrollo de habilidades en resolución de problemas (Estrés, reconocimiento emocional, trabajo en equipo etc).
- Realizar capacitación en pro del desarrollo y cambio organizacional, solución de problemas y toma de decisiones.



## Discusión

En la presente investigación se estableció la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de positiva compañía del Subproceso de Micro gestión del siniestro, en primer lugar se realiza la identificación de factores contextuales predisponentes para el desarrollo del síndrome de burnout, donde se determina que los profesionales se enfrentan a altas demandas de trabajo, pues el subproceso de microgestión tiene grandes responsabilidades a cargo donde los procesos con los clientes es arduo y de gran esfuerzo emocional, estos son encargados de hacer seguimiento a gran cantidad de organizaciones para mantener lugares de trabajo seguro y saludable, además de seguir y cerrar casos complejos o los que terminan en enfermedad, por otro lado todo se enfrentan a cumplimiento de objetivos que han sido asignados por la compañía Positiva, sumado a eso están las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y extra laboral que pueden influir de manera directa sobre el trabajador.

Posteriormente se realizó el análisis de la presencia del síndrome de Burnout en el personal de la salud del proceso de Microgestión del siniestro, según las tres escalas del modelo tridimensional (agotamiento emocional, despersonalización, relación personal). Para la sub escala de agotamiento emocional se identifica la presencia de síntomas agudos de estrés a causa de factores propios del trabajo donde la demanda del mismo es alta, generando una sobre carga en la ejecución de las actividades de los trabajadores, también existe la alta exigencia de cumplimiento de actividades y acuerdos con los clientes, pues estos deben ser oportunos. Lo anterior concuerda con Álvarez y Fernández (1991), quienes afirman que el síndrome de Burnout no surge de manera súbita, sino que emerge de forma paulatina, en primer momento donde las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés.

Para la segunda sub escala de despersonalización se encuentra la atención a clientes de difícil manejo, en general son profesionales con pocos años de trabajar en la organización resultando mayor vulnerabilidad a la presión del mismo trabajo, la situación anterior repercute y superan la capacidad emocional de algunos individuos. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Martínez, López (2005) quienes

afirman que es probable que, en los primeros años del ejercicio profesional, durante el proceso de adaptación sea más vulnerable al equilibrar las expectativas idealistas ante un contexto real de recompensas personales, profesionales y económicas. Además de que algunos de los profesionales han perdido el interés en la ejecución de las actividades que vinculan la atención al usuario. Por otro lado, se observó que en general los trabajadores son profesionales que sienten empatía con sus clientes, quienes no muestran actitudes de indiferencia o cinismo con los mismos, de algún modo puede estar relacionado a buen clima organizacional lo que coincide con López (2004) quien afirma que es importante promover un buen clima de trabajo donde se disponga de espacios comunes en horario laboral, además de suscitar el trabajo en equipo más no la competitividad.

Para la escala de realización personal se logra identificar que algunos profesionales están desarrollando falta de realización personal o sensación de estancamiento, algunos de ellos han desarrollado sentimiento de falta de éxito profesional, pueda que algunos no se sienten satisfechos con la labor realizada, lo que repercute al momento de entender a sus pacientes.

Finalmente se dieron unas recomendaciones de acuerdo a los hallazgos que se encontraron con el fin de dar manejo y prevención del síndrome de burnout entre ellas esta capacitar a los trabajadores en pro del desarrollo y cambio organizacional, capacitación en solución de problemas y toma de decisiones, capacitación desde promoción y prevención sobre temáticas que puedan generar riesgos a nivel psicológico para los trabajadores permitiendo el desarrollo de habilidades en resolución de problemas (Estrés, reconocimiento emocional, trabajo en equipo etc.)

Con los resultados de la presente investigación se realiza una comparación con el estudio realizado por Acosta, Toro y Pérez (2019), en profesionales y especialistas que sirven como consejeros a la prevención de riesgos laborales en la ciudad de Medellín, donde determinaron que de un total de 25 colaboradores encontraron la existencia de un gran agotamiento emocional en toda la población de estudio. En términos de realización personal, encontraron un 80% de la población, seguida por la despersonalización en un 70% y un 60%, entonces en esa organización si existe alto porcentaje para desarrollar el

síndrome de Burnout, algo que no sucede en los profesionales de la salud de subproceso microgestión del siniestro para la compañía positiva de seguros debido a que muestran la presencia de síntomas agudos de estrés y la existencia de un nivel medio de despersonalización y nivel bajo de realización personal.

En lo que respecta a la relación entre el síndrome de Burnout y la variable sociodemográfica sexo, en este estudio se encuentra relación puesto que gran porcentaje de la población de género femenino se logra identificar la afectación o la vulnerabilidad que tiene el género femenino frente al síndrome, especialmente en la subescala de despersonalización con resultados de 20% del género femenino y un 0% del género masculino, otra subescala a tomar en cuenta es la de relación personal puesto que el 52% del género femenino presenta baja relación personal en contraste con el género masculino quien presenta un 25%, esto se presenta porque las mujeres de estudio en su gran mayoría cumplen doble rol pues son madres de familia, esposas y al mismo tiempo cumple el rol de profesionales, lo que representa mayor desgaste emocional y físico, de igual modo en el estudio de Acosta, Toro y Pérez (2019), mencionan que el grupo de las mujeres tiene una mayor tendencia a desarrollar el síndrome de Burnout. Este aspecto es validado por Martínez (2010), quien afirma que se ha demostrado que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres.

## Conclusiones

La investigación realizada determina que algunos factores como como la sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales, clientes conflictivos, extensas jornadas de trabajo, entre otras, pueden desencadenar y llevar a un desgaste físico y cognitivo afectando directamente la salud física, la salud psicológica, el bienestar en sus relaciones, y en sus percepciones de tal manera aumente el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout entre los profesionales de la salud del sub proceso de micro gestión del siniestro.

Además, se logró establecer que en general los participantes del estudio, aunque no presentan cansancio emocional, si presentan síntomas de estrés agudo lo que trae como consecuencia la afectación a la calidad de vida de las personas, es posible que aumenten los problemas personales, debido a una mala comunicación y al entrar en hostilidad con quienes lo rodean, esos comportamientos llevan a la afectación de la vida personal y social, por lo tanto se consideró necesario emitir algunas recomendaciones de prevención y control con el ánimo de mejorar la salud mental de los trabajadores que serán de gran utilidad para todo el equipo de trabajo de la organización. Mas sin embargo con respecto a la realización personal y empatía hacia los clientes la población de estudio manifestó sentirse satisfechos con la labor realizada.

Tomando en cuenta los resultados presentados en el estudio donde se determina que gran parte de los desencadenantes del síndrome de burnout se localizan dentro del ámbito laboral, para su prevención es necesario que la organización tome en cuenta algunas oportunidades de mejora para que de ese modo se implementen medidas de prevención y estrategias para disminuir el riesgo.

Es importante que la organización reconozca y adopte las recomendaciones para que el ambiente laboral no se vea afectado, garantizando el cumplimiento de los objetivos y lo más importante que en un futuro esto no afecte la calidad de vida de los colaboradores además de la calidad del servicio que se brinda. Es por eso que se recomienda a la empresa positiva la realización de actividades que permitan fomentar vínculos sanos entre los trabajadores, capacitaciones desde la promoción y prevención para riesgos

psicosociales. Además, es importante que la organización tome en cuenta los hallazgos encontrados sobre estrés agudo dentro de la organización del área de medicina laboral, puesto que en la actualidad se está tomando mayor prioridad a desordenes musculoesquelíticos.

## Referencias Bibliográficas

Alvarez Gallego, & Fernandez Rios. (25 de Mayo de 1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): Revision de estudios. *Revista Asociacion Española de Neruopsiquiatría*, *XI(39)*, 12. <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>

Alfonzo, I. & Illas, A. (Dir.). (2018). Síndrome de Burnout en residentes del postgrado de Puericultura Y Pediatría, Ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera.. D - Universidad de Carabobo. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/119350?page=8>

Asensio, I. (21 Agosto, 2020). “manifestaciones del síndrome de Burnout según la profesora Christina Maslach, y algunos consejos para afrontarlo”. *inmaculadasol.com*. <https://inmaculadasol.com/2020/08/21/manifestaciones-del-sindrome-de-burnout-segun-la-profesora-christina-maslach-y-algunos-consejos-para-afrontarlo/>

Bae, I. (16 de Diciembre, 2021). Síndrome de burnout en Colombia: “El 70 % de las mujeres hoy se sienten sin energía física y emocional después de una jornada laboral”. *Infobae*. <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/12/17/sindrome-de-burnout-en-colombia-el-70-de-las-mujeres-hoy-se-sienten-sin-energia-fisica-y-emocional-despues-de-una-jornada-laboral/#:~:text=LO%20QUE%20REVEL%C3%93%20EL%20BURNOUT,el%2056%20%25%20de%20los%2>

Cruz Rubio, M. D. L. (2013). Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. Editorial CEP, S.L.  
<https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/50711?page=1>

De Arco Paternina, L. K., & Castillo Hernández, J. A. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. Interconectando Saberes, (10).  
<https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>

Diario Oficial, RESOLUCIÓN 002646 de 2008. (Julio 17) Recuperado de:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Diario Oficial, Ley 1562 de 2012. (Julio 17). Recuperado de:  
<http://mintrabajo.gov.co/normatividad-julio-leyes-2012/712-ley-1562-del-11-de-julio-de-2012.html>

Esteras Peña, J. (2015). Estudio psicopatológico sobre el síndrome de Burnout en los docentes. D - UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.  
<https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/86561?page=42>

Gil Monte, P. R. (2010). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. Universitas Psychologica, 9(1): 169-178, 2010. Red Universitas Psychologica.  
<https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/22935?page=3>

Gil Monte, P. R. (2010). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. Universitas Psychologica, 9(1): 169-178, 2010. Red Universitas Psychologica.  
<https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/22935?page=3>

Gutiérrez, G. Celis, M. Moreno, S. Farías, F & Suarez, J. (2006), Síndrome de Burnout, *Arch Neurociencia. México.* Vol. 11, 305-309. <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Guzman, I., Juagibioy, K., López, G., Monroy, R., Silva, D. (13 de diciembre de 2021). *Efectos del síndrome de burnout en la satisfacción, el bienestar y La calidad de vida laboral en administrativos del sector salud* [Línea de investigación psicología organizacional, Politécnico Grancolombiano]. <http://hdl.handle.net/10823/6516>

Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo. (14 de 01 de 2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. INSST <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2000). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. [Archivo PDF]. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_705.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_705.pdf)

López, C. (2004), Síndrome de Burnout. *Anestesia de ginecoobstetricia*. Vol 27, 131 – 133. <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>

López. A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la Sanidad pública gallega*. [Archivo PDF]. [http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burnout\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_a\\_nalia.pdf?sequence=1](http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_a_nalia.pdf?sequence=1)

Martínez Pérez, A., (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y*



*estado actual de la cuestión.* [Archivo PDF].  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>.

Maslach, C. y Jackson, SE (1981), La medición del agotamiento experimentado. *J. Organiza. Comportamiento*, 2: 99-113.  
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Ministerio del Trabajo. (Julio de 2019). *Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público* [Comunicado de prensa].  
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Murillo, L. S. (03 de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*. vol.32 n.1.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización mundial de la salud (OMS. (2022). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad*. <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fclid%2fentity%2f129180281>

Organización internacional del trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. [Archivo PDF]. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Rivera Guerrero, A; Ortiz Zambrano, R; Miranda Torres, M; Navarrete Freire, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, vol. 8, núm. 2, <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1008595/16488-144814485158-1->

sm.pdf

Salanova, M., & Llorens, S. (2008). *Estado actual y retos futuros en el estudio de Bornout*. [Archivo PDF]. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>

Zapata, Á. L. (2015). Síndrome de Bornout en auxiliares de enfermería. *Inclusion & desarrollo*, 62-68. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/1070/1132>

## Anexos

### Anexo 1 Consentimiento informado

#### Consentimiento Informado

\_\_\_\_\_  
Nombre del Participante  
CC.

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre del Investigador Principal  
CC.

\_\_\_\_\_  
Fecha

En el marco de una investigación académica de la Facultad de Ciencias empresariales de la Corporación Universitaria Iberoamericana, les pedimos su colaboración. El objeto de estudio de la citada investigación es Establecer la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales de la salud de positiva compañía de seguros área de Medicina Laboral Sub proceso de Micro gestión del siniestro. La presente investigación forma parte de trabajo de Grado donde se realiza la recolección de datos que permitirá un posterior estudio y análisis de los resultados, así como la elaboración de conclusiones sobre los mismos. La información que nos proporcione se utilizará únicamente con fines académicos

Yo estoy de acuerdo en autorizar que la información de los resultados de mi representado legal o mía sea utilizada en otras investigaciones en el futuro.

Firma participante

Firma investigador principal

## Anexo 2 instrumento Maslach Burnout Inventory

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS				
Edad				
sexo				
Estado civil	Soltero <input type="checkbox"/>	con pareja <input type="checkbox"/>	divorciado/a <input type="checkbox"/>	Viudo/a
Número de hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	más de <input type="checkbox"/>
CARACTERISTICAS PROFESIONALES				
Puesto actual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antigüedad en el puesto (Años)	0-1 año <input type="checkbox"/>	1-3 años <input type="checkbox"/>	3 a 6 años <input type="checkbox"/>	más de 6 años <input type="checkbox"/>
Tipo de contrato	termino fijo <input type="checkbox"/>	término indefinido <input type="checkbox"/>		

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.). Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

### CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Más de 34

### VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

Valores de referencia

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio mental	0-18	19-26	27-54

Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

### CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis paciente	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

Anexo 3 Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Anexo 4 Carta de aprobación