

Programa de Psicología  
Universidad de Pamplona  
Trabajo de grado  
Documento final



Modalidad de trabajo de grado: investigación

Presentado por:

Ana Edilia Araque Peñaranda CC: 1007361462

Daniela Alejandra Barrera Castellanos CC: 1090513213

Cúcuta-Colombia

2022

Programa de Psicología  
Universidad de Pamplona  
Trabajo de grado  
Documento final



## **Prevalencia Del Síndrome De Burnout En Trabajadores VSP De Villa Del Rosario**

Modalidad de trabajo de grado: investigación

Presentado por:

Ana Edilia Araque Peñaranda CC: 1007361462

Daniela Alejandra Barrera Castellanos CC: 1090513213

Cúcuta-Colombia

2022

## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	4
Índice de gráficas.....	5
Resumen.....	6
Introducción.....	7
Planteamiento del problema.....	9
Descripción del problema .....	10
Formulación del problema.....	12
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
Capítulo I. Psicología Organizacional .....	19
Capítulo II. Síndrome de Burnout.....	22
Capítulo III. Consecuencias del síndrome de Burnout .....	23
Enfoque.....	25
Diseño .....	26
Muestra .....	26
Procedimiento .....	27
Instrumento .....	28
Variables .....	29
Análisis .....	30

### Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Calificación por variable.....	31
<b>Tabla 2.</b> Resultados variable agotamiento emocional.....	32
<b>Tabla 3.</b> Resultados variable despersonalización.....	33
<b>Tabla 4.</b> Variable realización personal.....	34
<b>Tabla 5.</b> Prevalencia del Síndrome de Burnout.....	35

## Índice de gráficas

<b>Gráfica 1.</b> Variable agotamiento emocional .....	32
<b>Gráfica 2.</b> Variable despersonalización .....	33
<b>Gráfica 3.</b> Variable realización personal.....	35
<b>Gráfica 4.</b> Prevalencia de Síndrome de Burnout.....	36

### **Resumen**

La presente investigación fue orientada a determinar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la Secretaría de Salud, Equipo de Salud Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario, para el establecimiento de estrategias preventivas. Para ello, se utilizó el método cuantitativo, teniendo como muestra un total de 15 profesionales del área de la salud a los que se les aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). En los resultados obtenidos se evidenció que el 47% de la población se encuentra en riesgo de padecerlo, presentándose la variable agotamiento emocional en nivel medio con un 53%, en cuanto a la variable despersonalización en los niveles de riesgo medio y bajo con 47% y, finalmente, la variable realización personal con un 33,33% en los tres niveles de riesgo.

### **Abstract**

The present investigation was oriented to determine the prevalence of burnout syndrome in the workers of the Ministry of Health, Epidemiological Surveillance Health Team of Villa del Rosario, for the establishment of preventive strategies. For this, the quantitative method was used, having as a sample a total of 15 professionals from the health area to whom the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire was applied. In the results obtained, a null percentage was evidenced in the prevalence of burnout syndrome, finding 47% of the population at risk of suffering it, presenting the emotional exhaustion variable at the medium level with 53%, in terms of the depersonalization variable in the levels medium and low risk with 47% and, finally, the personal achievement variable with 33.33% in the three risk levels.

## Introducción

El presente trabajo investigativo se orienta a determinar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la Secretaría de Salud, Equipo de Salud Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario, generando estrategias preventivas para esta problemática psicosocial, debido a que en la actualidad se evidencia como este fenómeno afecta un alto porcentaje a los trabajadores, de acuerdo con el informe presentado en el 2020 de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales citado por (la revista Asuntos Legales), entre el 20% al 33% de los trabajadores presentan un alto nivel de estrés. Así mismo, considerado como un peligro gremial por la Organización Mundial de la Salud en el año 2000. En este sentido, esta investigación pretende en el ámbito organizacional y social un mejoramiento en el ambiente laboral y personal de los trabajadores, generando lazos, favoreciendo la convivencia, comunicación, resolución de problemas, a través de la generación de estrategias preventivas.

Por otra parte, respecto a las bases teóricas, esta investigación se fundamenta en la psicología organizacional definida por Rondón (2019) como aquella que estudia el comportamiento humano en el lugar de trabajo, centrándose en el uso de investigaciones con el fin de identificar posibles soluciones a las problemáticas que presentan los trabajadores. De igual manera, se menciona el rol del psicólogo en las organizaciones citando a Álvarez, (2018) quien plantea que este “va orientado a diferentes facetas de la fenomenología de la relación individuo – entorno” (p.2). En este apartado se relacionan temas importantes como lo son el clima y cultura organizacional que, de acuerdo con Castañeda, et al., (2017) “son de vital trascendencia el uno para el otro, ya que el clima es fuente importante para que se dé en la cultura organizacional aspectos como creencias, comportamientos y valores compartidos por los miembros de la comunidad laboral” (p. 7). También, se habla de la satisfacción y la productividad laboral, entendiéndose la primera como un fenómeno que se asocia a la actitud de los trabajadores, siendo importante en el cumplimiento de las metas u objetivos (Chiang, 2017, citado por Pedraza, 2018), en cuanto a la productividad de acuerdo con Baltodano y Leyva (2020, citando a INEGI (2016) es

comprendida como la producción de bienes y servicios combinando los factores productivos y los insumos necesarios para producir.

Dando continuidad a lo anterior, como segundo momento se presenta el síndrome de Burnout, el cual es comprendido por Maslach y Jackson (1981, citado por Castro y Romero, 2022) como la integración de sentimientos, pensamientos, y actitudes negativas hacia las personas a las que presta un servicio y al rol que ejerce como profesional, presentando vivencias de encontrarse agotado emocionalmente, esto como respuesta al estrés laboral, concluyendo que el burnout es un síndrome que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Así mismo, se hace mención de las consecuencias del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, donde se evidencia la afectación no solo en el trabajador sino también en la organización en la que desempeña su profesión, afectando de manera significativa la toma de decisiones y su diario vivir, es decir que en cuanto más altos niveles de estrés existan, el trabajador tiende a responder de manera menos eficaz y así mismo verse afectado su funcionamiento no solo físico, biológico sino también cognitivo (Molina, 2022).

Otros conceptos relevantes para la presente investigación son la salud mental en las organizaciones, abordando primeramente el término de salud mental definido por la OMS, citado por Etienne (2018) como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p.1). Ahora bien, al hablar de la salud mental organizacional se habla de una correlación entre esta y el trabajo, partiendo de esto la existencia de efectos del trabajo en la salud mental, debido a que, el trabajo a través de las relaciones y la seguridad financiera son fuente de satisfacción y realización personal proporcionando aspectos importantes para una buena salud mental, pero, de igual manera, pueden ser generadores de malestar psíquico (Gómez, 2021). Por último, a partir de recolección y análisis de los datos obtenidos durante el proceso investigativo (aplicación del Inventario de Burnout de Maslach), se plasmaron las estrategias preventivas en una cartilla, enfatizando en la variable de realización personal, puesto que esta fue la que presentó mayores alteraciones en los resultados.

## **Problema de investigación**

### **Planteamiento del problema**

Actualmente, las personas ante las exigencias en el ambiente laboral experimentan altos niveles de estrés que pueden favorecer o perjudicar su rendimiento profesional hacia su logro u objetivo en este campo. Los niveles altos de estrés laboral afectan tanto la salud mental como la física, de igual manera, repercuten en los diferentes aspectos de la vida del individuo (social, familiar, personal) generando a largo plazo agotamiento emocional o síndrome de Burnout (Polo, et al., 2019), conocido también como “síndrome del trabajador quemado” el cual es comprendido por Maslach y Jackson (1981, citado por Castro y Romero, 2022) como la integración de sentimientos, pensamientos, y actitudes negativas hacia las personas a las que presta un servicio y al rol que ejerce como profesional, presentando vivencias de encontrarse agotado emocionalmente, esto como respuesta al estrés laboral, concluyendo que el burnout es un síndrome que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El síndrome de burnout afecta a las personas en su ámbito laboral, presentando síntomas de ansiedad y depresión, llegando así mismo, a generar trastornos físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal, además, este síndrome se relaciona a la fuerte tensión en el trabajo e insatisfacción laboral. Por ende, es considerado como un problema para las empresas, puesto que el trabajador puede caer en un estado de fatiga o frustración que perjudica de manera directa su salud y su rendimiento en el entorno laboral. Para la comprensión de este, se debe tener en cuenta principalmente el termino estrés, el cual es definido por Lovo (2020) como “una respuesta adaptativa que prepara al individuo, para una reacción de huida o lucha, que le protege y favorece la conservación de la especie”, lo cual hace que este pueda ser positivo, aunque, en la actualidad los estilos de vida generan múltiples estresores como lo son la carga laboral que al persistir con el tiempo secunda al estrés agudo, llegándose a convertir en estrés crónico (Kopp, et al., (2007) citado por Lovo, 2020).

En consecuencia, a lo dicho anteriormente, el síndrome de burnout surge con frecuencia a indicios psicosomáticos, cognitivos e inconvenientes de comportamiento. Cabe mencionar el valor de estas señales una vez que el profesional tiene responsabilidades en el marco de la salud, pues puede incrementar el peligro de yatrogenias, mala praxis, menor calidad asistencial y aumento del gasto sanitario. El burnout se explicó antes que nada en profesiones de la salud o del entorno social, que son las más expuestas a relaciones interpersonales y situaciones de sufrimiento. No obstante, su detección se ha ampliado a varios otros espacios laborales. Su trascendencia ha ido en crecimiento en los últimos años hasta el punto de que la OMS lo consideró como un peligro gremial en el año 2000.

Según el decreto 1443 de 2014 expedido por el ministerio del trabajo, dentro de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), las empresas deben identificar las dinámicas laborales, estilos de afrontamiento, ausentismo laboral, clima organizacional, acoso laboral, factores de riesgo psicosociales intralaborales, extra laborales, hábitos personales, estrés laboral. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es de vital importancia trabajar el síndrome de Burnout planteando estrategias que permitan que los trabajadores puedan desarrollar habilidades para así efectuar de manera óptima su labor, consiguiendo el equilibrio entre su vida laboral y personal, evitando así problemas de salud mental en aquellos trabajadores que están expuestos a poder presentar este síndrome.

### **Descripción del problema**

Los trabajadores pertenecientes a cualquier sector laboral, se hallan en riesgo de verse afectados por distintas causas o factores que logran establecer un origen notorio de problemas de salud, insatisfacción laboral, falta de motivación y trastornos, obteniendo estos el calificativo de factores de riesgo. Específicamente, en relación a lo que aborda esta investigación, el síndrome de burnout (síndrome del trabajador quemado), se halla ubicado en un lugar notorio dentro de lo señalado como riesgos psicosociales. El ser humano se enfrenta a diferentes situaciones estresores, como lo es el estrés generado por las condiciones laborales, en otros términos, el estrés está relacionado con un sinnúmero de circunstancias que pertenecen a la vida cotidiana, en donde el burnout es simplemente una de las representaciones que tiene de avanzar el estrés laboral (Lovo, 2020).

De modo general, el síndrome de burnout es una problemática de salud generada por un agotamiento emocional dentro del ámbito laboral, provocando alteraciones físicas y psicológicas en la persona, siendo este un problema actual abordado a nivel nacional e internacional, evidenciándose cómo a esta problemática no se ha definido como enfermedad laboral a nivel nacional, teniendo que, según la Tabla de Enfermedades Laborales, expedida por el Ministerio del Trabajo de la República de Colombia, el 5 de agosto de 2014 mediante el Decreto 1477 de 2014, el síndrome de desgaste laboral no está clasificado como enfermedad de origen laboral, así como sí se encuentra la depresión, el trastorno de ansiedad generalizada o reacciones a estrés grave. Desde la aparición del concepto del síndrome de burnout o Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), se demuestra que se han desarrollado múltiples estudios sobre la prevalencia de esta patología en los cuales se ha podido evidenciar resultados diferentes de los mismos, concluyendo que la prevalencia depende del ambiente y las características propias de los individuos (Gomila, 2019).

Por otra parte, como tácticas preventivas en el grado organizacional se estima fundamental combatir las fuentes de estrés que crea el trabajo por medio de la pluralidad, flexibilidad de la labor, llevando a cabo además programas educativos donde se remarca la conformación de grupos de trabajo debido a lo cual el personal participe en los procesos organizacionales que paralelamente tenga un conveniente reconocimiento por la tarea que desempeñan por medio de refuerzos sociales, intentando encontrar con ello incrementar su grado de compromiso con la organización, lo cual ocasionalmente podría verse reflejado en una más grande productividad y una mejor calidad en la prestación de los servicios. Tal, cada una de las tácticas tienen que apuntar a evadir, reducir el estrés gremial; con ello la posibilidad de que se desarrolle el síndrome de burnout (Vinaccia y Alvarán, 2004, citado por Corrales, 2017).

De acuerdo a lo mencionado con anterioridad, es necesario una indagación que posibilite conceptualizar las propiedades epidemiológicas de esta patología en los trabajadores de VSP de Villa Del Rosario, paralelamente, conseguir establecer el grado en que tienen la posibilidad de estar siendo dañados los trabajadores, del mismo modo se busca exponer tácticas idóneas que permitan una mediación del síndrome, tomando en cuenta componentes de prevención y promoción de la salud en los trabajadores. En la metodología de esta investigación se realizará la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) al Equipo de Salud de Vigilancia Epidemiológica de Villa Del Rosario permitiendo la comunicación directa con los sujetos estudiados llegar a la

recopilación de los datos necesarios para lograr la identificación el síndrome de burnout en esta población, así poder dar cumplimiento a los objetivos planteados.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores del Equipo de salud de Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario?

### **Justificación**

El estrés es un factor que está presente en las personas hoy en día, ya sea por problemas de orden familiar, económico o laboral. Dentro de las dinámicas laborales de toda organización, pueden presentarse situaciones que interrumpen la tranquilidad de los trabajadores para el desarrollo de sus labores, dando aparición al síndrome de Burnout. En Colombia según el informe presentado en el 2020 de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales citado por (la revista Asuntos Legales), entre el 20% al 33% de los trabajadores presentan un alto nivel de estrés. Debido a esto, resulta relevante ejecutar esta investigación, si no se da una debida intervención, se verá reflejado en el bajo rendimiento laboral, menor productividad y disminución del bienestar físico y emocional de los empleados.

De tal manera, trabajar desde un énfasis psicológico esta problemática permite la identificación y descripción de este fenómeno en los trabajadores del equipo de salud, contribuyendo a la creación de estrategias de prevención, así como en el bienestar a nivel personal, social y laboral. Aplicar el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) a este personal de la salud lograría evaluar los entornos laborales para conseguir asegurar elevados estándares de calidad y medida por más grandes niveles de satisfacción en los usuarios. Está demostrado que elevados índices de estrés en el personal tienen la posibilidad de crear alta tasa de accidentalidad, crecimiento en los precios de entrenamiento y reclutamiento de personal nuevo que son eventos que poseen un impacto negativo para la organización.

Es pertinente mencionar que el síndrome de Burnout “se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento, cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del autoconcepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza, baja autoestima” (Aguirre, C, et al, 2018 citando a Gil-Monte & Peiró, 1999; Jiménez & Moyano, 2008; Olmedo et al., 2001). Partiendo de lo anterior, al examinar los componentes psicosociales a los que se plantea el personal de la salud de VSP podría determinarse la necesidad de llevar a cabo tácticas y utilizar herramientas para mejorar el afrontamiento a las situaciones estresantes, conocer donde enfocar los recursos internos de cada trabajador, conceptualizar programas de intervención para mitigar esta problemática. Esta investigación en el ámbito organizacional y social propone un mejoramiento en el ambiente laboral y personal de los trabajadores, generando lazos, favoreciendo la convivencia, comunicación, resolución de problemas, para esto es necesario crear una cartilla de recomendaciones para prevenir el Síndrome de Burnout en esta área de trabajo.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la Secretaría de Salud, Equipo de Salud Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), permitiendo el establecimiento de estrategias preventivas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

### **Objetivos específicos**

Identificar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los empleados perteneciente al Equipo de Salud vigilancia epidemiológica de Villa del Rosario estableciendo las áreas más afectadas en esa población

Establecer la dimensión más incidente en los empleados del Equipo de Salud vigilancia epidemiológica de Villa del Rosario que está afectando su salud mental.

Diseñar una cartilla preventiva para la aparición del síndrome de burnout en trabajadores de VSP de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, mejorando la calidad de vida de la población.

### **Estado del arte**

En este trabajo de investigación con el objetivo de recopilar datos importantes relacionados con la temática planteada y consolidarla se tomaron estudios a nivel regional, nacional e internacional que se han desarrollado en los últimos años, teniendo en cuenta que en las organizaciones se evidencian componentes psicosociales asociados con la salud laboral, que perjudican tanto a las empresas como a los miembros de estas, haciendo énfasis en el síndrome de burnout un fenómeno que inició a ser investigado a principios de los años 70. Esto permite conocer el conocimiento acumulado respecto al proyecto investigativo, fundamentando y obteniendo un soporte teórico.

#### **Regionales.**

La investigación “Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios de UCI Médica y UCI Coronaria de la Clínica San José de Cúcuta” Roperio I., Flórez, G., y et.al. (2018), presenta como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios de UCI médica y UCI coronaria de la clínica San José de Cúcuta. Esta investigación es de tipo descriptiva; con un estudio pertenece al paradigma cuantitativo, teniendo como población un total de 69 enfermeras. Respecto a la recolección de datos de las variables sociodemográficas se utilizó un cuestionario de creación propia, en cuanto al síndrome de Burnout se midió a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory. Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan que la prevalencia del síndrome de burnout de la UCI médica y coronaria de la clínica San José no evidencia en su totalidad la presencia del síndrome, el nivel medio en la muestra del estudio se obtuvo el 89,9%, donde el 5,8% del personal estudiado ya lo presenta. Sin embargo, el apareamiento o progreso de este no se puede descartar.

De acuerdo a la investigación titulada “Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la clínica san José de Cúcuta” Villamizar M., Tarazona E y Monroy R (2019), tiene por objetivo establecer la incidencia del síndrome de Burnout en personal de enfermería de la clínica San José de la ciudad de Cúcuta y su relación con la antigüedad laboral en esta empresa; con el fin de dar respuesta a la incidencia que se pueda presentar, mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS). Para ello, se realizó una investigación cuantitativa de corte transversal, teniendo como muestra a 100 sujetos, enfermeras de la clínica mencionada con anterioridad. En los resultados obtenidos se puede evidenciar la presencia de Burnout en los profesionales de enfermería pertenecientes a la clínica en cuestión, teniendo en cuenta que los niveles en los componentes del síndrome de Burnout se encuentran alto, *cansancio emocional* representa el 21% de la muestra, la *despersonalización* el 30% y la *realización personal* el 56%. Así mismo, se evidenció respecto a la antigüedad laboral la presencia de Burnout se encuentra presente en gran parte de la muestra.

En el mismo orden de ideas, la investigación del trabajo de grado “Identificación del síndrome del burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la secretaría de educación departamental, ubicada en la ciudad de san José de Cúcuta” Pérez B., Ortiz Y., Mateus A y Lázaro D (2020), posee como objetivo identificar la prevalencia del síndrome de burnout en el recurso humano de la Secretaría de Educación Departamental (S.E.D.) de Norte de Santander durante el periodo del año 2020. Para el desarrollo de esta investigación se utiliza un enfoque mixto, con un diseño descriptivo correlacional, en la que se tomó como muestra representativa y aleatoria de 366 trabajadores en los cuales están vinculados docentes, directivos docentes y administrativos. Los resultados obtenidos en la investigación evidenciaron que 13 personas dieron tendencia alta al síndrome de burnout de lo cual, corresponde al género femenino un cincuenta y cuatro por ciento (54%) y un cuarenta y seis por ciento (46%) al género masculino. Teniendo en cuenta que según su cargo se tiene que el noventa 92% de la población encuestada, 12 personas hacen parte del rango docentes, el ocho 8% restante con 1a persona quienes hacen parte del rango directivos.

Las investigaciones anteriores contribuyen a este proyecto, debido a que permite evidenciar la prevalencia del síndrome de Burnout en el sector de la salud, así mismo, el conocer que este padecimiento impacta en diferentes estratos de la sociedad convirtiéndose en un problema de salud

pública que ha ido en aumento. De igual manera, se pudo identificar como la antigüedad en sus puestos de trabajo es un factor que contribuye a la aparición de esta enfermedad. Por otra parte, se mostró mayor vulnerabilidad en el personal femenino a los cuales fueron encuestados.

### **Nacionales.**

Por otra parte, en investigaciones nacionales se encuentra “Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Bucaramanga en el segundo semestre del año 2018” Mateus L., Medina C., Medina A., y Pedraza F (2018), la cual tiene como objetivo general identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Bucaramanga en el segundo semestre del año 2018, utilizando un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales elaborado por los investigadores, y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). El estudio se realizó de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal con una muestra de 18 participantes entre auxiliares y profesionales de enfermería. Los resultados obtenidos en dicha investigación evidencian que, en la dimensión de cansancio emocional, el 94.4% obtuvo un nivel bajo y el 5.6% un nivel medio; en la dimensión de realización personal, el 78% obtuvo un nivel medio y el 22% un nivel bajo y en la dimensión de despersonalización, el 100% obtuvo un nivel bajo. Por lo cual, el 22 % de los participantes no presentan síndrome de Burnout, mientras que el 78% se encuentra en riesgo de presentarlo, observándose mayormente afectada la dimensión de realización personal.

Teniendo en cuenta la investigación titulada “Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal asistencial del ESE hospital san Luis el Tambo Nariño” Bolaños A., Herrera J., y Melo L (2019), la cual tiene por objetivo determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y factores asociados en el personal asistencial de la E.S.E Hospital San Luis del Tambo Nariño, teniendo como muestra 60 trabajadores, distribuidos así: 23 funcionarios por nómina laboral y 37 funcionarios por contratación Orden de Prestación de Servicio, (OPS). Para el desarrollo de la investigación se aplicó la encuesta MBI con los participantes (personal asistencial) previo consentimiento informado realizando un diseño de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo y de corte transversal. Las dimensiones evaluadas con el MBI, se presenta con mayor prevalencia la Baja Realización Personal con un 11 % de la muestra, seguido de la Despersonalización con un

9%, y por último con un 8% de prevalencia está el Agotamiento Emocional. Los resultados obtenidos no se comprueban que se presente Síndrome de Burnout, pero si hay tendencia a desarrollarlo, presentando factores de riesgo en cada una de las dimensiones del síndrome, en el personal asistencial de la ESE Hospital San Luis de El Tambo – Nariño.

La investigación titulada “prevalencia de síndrome de Burnout en trabajadores del área de la salud en establecimiento de sanidad militar de Yopal, Casanare en periodo de pandemia por Covid19 (2021)” Pedraza S., y Valbuena X (2021) presenta como objetivo identificar la prevalencia de síndrome de Burnout en el personal de la salud del establecimiento de sanidad militar BASPC 16 Yopal, Casanare. Para ello se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory Human Service Survey for Medical Personnel (MBI-HSS). Este estudio se basa en una investigación de tipo explicativo en donde se evaluaron 30 profesionales del área de la salud entre médicos y enfermeros que se encuentran en primera línea en atención de pacientes infectados por Covid-19. Los resultados obtenidos evidenciaron no existe una relación estadística para la identificar la prevalencia de esta enfermedad ya que solo un 13,3% del total de la población encuestada presentó dicho síndrome.

Estas investigaciones sirven de soporte para el trabajo investigativo presente, permitiendo demostrar el abordaje del Síndrome de Burnout en diferentes contextos laborales, evidenciando de forma consistente la correlación existente entre los factores situacionales y el burnout. Los resultados de estas investigaciones muestran un panorama claro del impacto de sus situaciones, de igual manera, se evidencia que, aunque la presencia del síndrome de Burnout es baja, si existe en los profesionales que fueron objeto de estudio para las diferentes investigaciones.

### **Internacionales.**

Por su parte, la investigación “Burnout syndrome and job performance in health persone” Lauracio C., y Lauracio T (2020) tiene por objetivo Identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, y la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, Puno (Perú). En la investigación realizada se utilizó el método

descriptivo- correlacional tomando como población los trabajadores del Centro de salud Vallecito I-3 – Puno, conformado por 21 personas entre médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras, biólogos, trabajadores sociales y enfermeras. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud, en donde la puntuación obtenida fue: Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de 1 a 10 ( $s=2.32$ ), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ( $s= 0.81$ ), no existe correlación entre ambas variables ( $r=0.063$ ).

Respecto a la investigación “Prevalence of Burnout Syndrome in Mexican Employees in Mexico City” Martínez E., Villa F., y Martínez J (2020) pretende describir las características y prevalencia del Burnout en empleados mexicanos y su relación con variables socio demográficas laborales y organizacionales. Esta investigación se realizó en dos estudios: el primer estudio se realizó a 476 trabajadores en el que se encontró evidencia de validez y confiabilidad del MBI-GS, en cuanto al segundo estudio se trabajó con 1110 trabajadores, para conocer las características y prevalencia del Burnout en la muestra de trabajadores participantes. En los resultados obtenidos se observó la prevalencia de Burnout en un 15,9 % de la población estudiada considerando que el 34,8 % se encuentra vulnerable a presentar el diagnóstico. Los grupos que se identificaron con un mayor porcentaje en la Fase 4 “Quemados” fueron los Centennials (32.4%), los trabajadores de la Iniciativa Privada (18.1%) y los trabajadores del nivel Operativo (17.4%).

En lo que respecta a la investigación “Síndrome de Burnout em enfermeiros trabalhadores de um hospital público de Natal, Rio Grande do Norte, Brasil” Cavalcante C., Freire M (2020) busca evaluar la prevalencia de Síndrome Burnout (SB) en enfermeros del Hospital Monsenhor Walfredo Gurgel de Natal – RN. Para esta investigación se realiza un estudio cuantitativo, transversal, prospectivo y analítico, trabajando con una muestra de 80 enfermeros utilizando un cuestionario socioeconómico y el Copenhagen Burnout Inventory (CIB). La mayoría de los entrevistados fueron mujeres (92,5%), con un promedio de 38,7 años, casado (63,8%), con especialización en el área (65%) y dos trabajos (53,8%). Hubo una mayor prevalencia de altos niveles de desgaste personal (47,5%), y niveles intermedios de agotamiento relacionado con el trabajo (56,2%) y agotamiento relacionado con el cliente (50%). Se observó una correlación

positiva estadísticamente significativa entre el aumento de la carga de trabajo semanal (superior a las 30h) y burnout personal ( $r = 0,25$ ;  $p = 0,03$ ).

Estas investigaciones permiten comprender la manifestación y desarrollo del síndrome de Burnout en la población, a partir de 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, aportando a la investigación presente el cómo la presencia de este, puede llegar a influir de manera significativa en la salud y la paz de un trabajador en sus diferentes áreas de interacción (social, familiar, personal, laboral, entre otros), teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas. Por otra parte, permiten demostrar la validez y confiabilidad del MBI Inventory Maslach Burnout, el cual es el instrumento utilizado para la ejecución de la investigación.

## **Marco teórico**

### **Capítulo I. Psicología Organizacional**

La Psicología Organizacional surgió en el siglo XIX bajo el término de psicología industrial la cual consistía en la aplicación de principios y datos psicológicos a las problemáticas presentadas en las personas que laboran en las industrias y negocios (Blum y Naylor, 1976, citado por García, et al., 2018). Esta, ha ido evolucionando con el transcurrir de los años enfocándose principalmente en el manejo de los recursos humanos. En la actualidad, es definida como una ciencia de interés básico y aplicado debido a que, pretende comprender y explicar el comportamiento interpersonal en las organizaciones. De igual manera, busca fortalecer el funcionamiento de estas a través de las relaciones sociales de los miembros, teniendo un componente práctico orientado a la resolución de problemas y al mejoramiento del bienestar y la calidad de vida. (García et al., 2018). De igual manera, Rondón, (2019) la define como aquella que estudia el comportamiento humano en el lugar de trabajo, centrándose en el uso de investigaciones con el fin de identificar posibles soluciones a las problemáticas que presentan los trabajadores, mejorando el bienestar, la calidad de vida, para lograr un mayor rendimiento y eficacia.

### *Rol del psicólogo organizacional*

El profesional en psicología organizacional tiene un papel diverso, no se enfoca únicamente en la aplicación de pruebas, entrevistas psicológicas o en orientación solamente al talento humano (Alles, 2012, citado por Álvarez, et al., 2018). Para Álvarez (2018) “el trayecto de los profesionales de Psicología va orientado a diferentes facetas de la fenomenología de la relación individuo – entorno” (p.2). La función del profesional debe basarse en la ejecución de metodologías de gestión para la generación de procesos que permitan el alineamiento entre el personal y la misión organizacional (Alles, 2012, citado por Álvarez, et al., 2018). Así mismo, tomando como referencia a Polo, et al., (2019) se basa en la gestión humana la cual comprende tres dimensiones: desarrollo humano, desarrollo organizacional y administración.

*Desarrollo humano:* En este las actividades se enfocan en la búsqueda de colaboradores, crecimiento personal y profesional de la organización. Las principales actividades del psicólogo organizacional en esta área son: diseño, descripción y análisis del puesto de trabajo, reclutamiento, selección del personal, inducción, evaluación de desempeño, bienestar laboral y calidad de vida, entre otras.

*Desarrollo organizacional:* Este pretende evaluar la capacidad de cambio y adaptación de la organización. Para ello, el profesional trabaja en el manejo de variables que permitan la medición de la relación de los empleados y la empresa, las cuales deben influir en el mantenimiento y la competitividad de esta, teniendo en cuenta principalmente la comunicación interna, cultura y el clima organizacional, entre otras.

*Actividades administrativas:* Para este momento el psicólogo se enfoca en realizar actividades de la empresa misma, algunas de ellas son: permisos, incapacidades, contratación, nomina, seguridad social, entre otros.

Las dimensiones nombradas con anterioridad varían de acuerdo a la empresa donde labora, para el cumplimiento de estas se realiza un trabajo interdisciplinar con diferentes profesionales, los cuales son designados en áreas específicas. Por otra parte, la novedad tecnológica, desregulación de los mercados y la globalización han sido ente de cambio y dinamismo debido a la complejidad de los entornos empresariales, convirtiendo en necesidad el talento y la innovación de los profesionales (Del cerro,2013 citado por Polo., et al, 2019). A partir de lo anterior, el psicólogo organizacional asume nuevos retos para su profesionalismo con el fin de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas en cuanto al desarrollo y administración del talento

humano, aseguramiento de la calidad de vida, emprendimiento, comportamiento organizacional y tecnología (Enciso, Cardona y Ruiz, 2000 citado por Polo., et al 2019).

### *Cultura y Clima Organizacional*

El ambiente que se crea en las organizaciones hace referencia a la cultura y al clima organizacional, los cuales se complementan, debido a que el clima es fundamental para la generación de creencias, comportamientos y valores compartidos por los miembros de la comunidad laboral, aspectos relevantes de la cultura organizacional. Así mismo, este presenta componentes que van desde la estructura y el espacio físico hasta el ambiente social, como lo es la comunicación, relación de los empleados y el desempeño. (Castañeda, et al, 2017). Este contexto reconoce que existe una superior disposición de vida para el empleado debido a que se crean incitaciones y reacciones efectivas que se van manifestando, enfatizando en el bienestar laboral el cual, ayuda a la conservación de la salud física y mental del empleado creando así un ambiente favorable para la realización de sus labores.

Otro factor importante es el clima organizacional el cual, tomando como referencia a Muñoz, et al., 2006 citado por Pedraza 2018), hace referencia a una característica colectiva constituida por la relación entre los trabajadores; siendo este un fenómeno ligado a la satisfacción y a la productividad de las organizaciones. Por otra parte, Pedraza (2018), menciona que el clima organizacional es un constructo multidimensional debido a que manifiesta las propiedades de las organizaciones a partir de las experiencias de sus trabajadores.

### *Satisfacción laboral*

Según Pedraza (2018), la satisfacción laboral es una variable fundamental para el estudio de las organizaciones en vista que revela el bienestar de los trabajadores en relación con su trabajo. En otro orden de ideas, Chiang (2017) citado por Pedraza (2018) la define como “un fenómeno que, normalmente, se asocia con las actitudes de los trabajadores que determinan un peso importante en la consecución de los objetivos y metas organizacionales”. Partiendo, del modelo Warr, Cook y Wall (1979), citado por Pedraza (2018) utilizado para el estudio de este fenómeno,

el cual plantea que la satisfacción puede ser intrínseca o extrínseca. Entendiéndose a la intrínseca como todos aquellos aspectos que producen motivación en el trabajador en cuanto al incremento en el contenido de la labor que ejercen. Así mismo, la extrínseca se refiere a los aspectos ajenos al cargo que se desempeña.

### *Productividad laboral*

Baltodano y Leyva (2020) citando a INEGI (2016), la consideran como “la producción de bienes y servicios combinando eficientemente los factores productivos y los insumos necesarios para producir”. De igual manera, Marchant y Quijano (2000, citado por Marvel, Rodríguez y Núñez, 2011), la definen como “un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora”

## **Capítulo II. Síndrome de Burnout**

De acuerdo con Juárez, 2020 citando a la OMS el síndrome de burnout es “un síndrome que resulta de estresores crónicos del trabajo que no han sido afrontados exitosamente. Se encuentra caracterizado por tres dimensiones: 1) sentimientos de deterioro de energía o agotamiento, 2) distanciamiento mental del trabajo o sentimientos negativos o indiferencia relacionada al trabajo; y 3) eficacia profesional reducida”. Por otra parte, Loya, Valdés, Bacardí y Jiménez (2018) citado por Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019) indica que existen algunos factores negativos que al no ser tratados a tiempo y debido a la falta de habilidades para esto pueden dar como respuesta el agotamiento, los cuales pueden producir insatisfacción, carencia de compromiso y disminución en la calidad.

Maslach y Jackson (1996) citado por Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019) formula tres dimensiones características del Síndrome de Burnout haciendo referencia a la despersonalización, agotamiento emocional y la falta de realización personal, proponiendo el inventario Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS), para ser evaluadas. Teniendo en cuenta que *la despersonalización* “consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de

insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado”, el *agotamiento emocional* refiriéndose a la “disminución y pérdida de recursos emocionales” y la *falta de realización personal* como “la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa”.

El síndrome se fundamenta a partir de tres componentes básicos: agotamiento emocional, caracterizado por un desgaste o fatiga psíquica, generando pérdida de energía. La segunda se refiere a la despersonalización o deshumanización, en esta el individuo presenta actitudes negativas, de insensibilidad y cínicas frente a las personas que atiende. Finalmente, la realización personal en donde el profesional tiene sentimientos negativos hacia las labores realizadas en su trabajo (Saborío y Hidalgo, 2015 citado por Lovo,2020).

### **Capítulo III. Consecuencias del síndrome de Burnout**

Las consecuencias que crea el síndrome de burnout en los expertos de la salud son diversas, perjudicando no solo al trabajador sino además a la organización en la que practica su profesión. Este síndrome muestra cómo perjudica significativamente la toma de decisiones de los individuos y su vida cotidiana, o sea que en cuanto más elevados niveles de estrés existan, el trabajador tiende a contestar de forma menos eficaz y de igual manera verse perjudicado su desempeño no solo físico, biológico sino además cognitivo. Este síndrome puede tener afectaciones físicas, emocionales, conductuales, sociales y organizacionales (Molina, 2020).

#### *Niveles del síndrome de burnout*

Según Lazarus y Folkman (1986) “no hay situaciones estresantes en sí mismas, si no que están sujetas a la interpretación que la persona realice de ellas”. Si se presentan eventos amenazantes para la zona de confort del individuo se desencadena el estrés como respuesta. De acuerdo con Gómez y Muñoz (2015) la detección de los desencadenantes del Síndrome de Burnout consiguen contribuir a la comprensión del origen de estos, contribuir a comprender mejor su origen, proporcionando un enfoque basado en las diferentes perspectivas, desde la subjetividad del individuo el entorno gremial o situaciones externas, e inclusive a partir de perspectivas interrelacionadas del sujeto con el entorno de trabajo. Así mismo, hace mención de los niveles clínicos del síndrome de burnout caracterizándolos en leve, moderado y grave. En cuanto al leve,

se presenta cansancio y dificultad al momento de levantarse, en el segundo nivel, se manifiesta negativismo y aislamiento, en el nivel grave, se da ausentismo, aversión, respuesta enlentecida y en algunos casos consumo de estupefacientes llegando a provocar suicidio, colapso, aparición de cuadros psiquiátricos y aislamiento completo.

## **Capítulo IV. Salud mental en las organizaciones**

### *Salud mental*

De acuerdo con la OMS, citado por Etienne (2018) se refiere a un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Partiendo de lo anterior, esta se convierte en un fenómeno relevante en el análisis del impacto que puede presentar en las labores ejecutadas en las organizaciones. Entre los principales factores de riesgo en el entorno laboral que provocan la presencia de problemas y trastornos mentales, figuran: Cargas excesivas en el trabajo, exigencias contradictorias, poca participación en la toma de decisiones, incertidumbre por el puesto, falta de comunicación asertiva, violencia, abuso, condiciones laborales inadecuadas, entre otros. (Porrás, 2017).

### *Salud mental organizacional*

Los trabajos repetitivos o rutinarios y la falta de oportunidades para utilizar los propios conocimientos, habilidades y destrezas del trabajador generan frustración y desmotivación y afectan la autoestima (Ministerio de Salud, 2017). En consecuencia, de lo mencionado, la aparición de estos factores de riesgos en el entorno laboral logra afectar de manera negativa la productividad y rendimiento en sus respectivas organizaciones. Al hablar de la salud mental organizacional se habla de una correlación entre esta y el trabajo, partiendo de esto la existencia de efectos del trabajo en la salud mental, debido a que, el trabajo a través de las relaciones y la seguridad financiera son fuente de satisfacción y realización personal proporcionando aspectos importantes para una buena salud mental, pero, de igual manera, pueden ser generadores de malestar psíquico (Gómez, 2021). Por otra parte, de acuerdo con Collantes (2017, citado por Gómez, 2021) el surgimiento de perturbaciones en la salud mental de los trabajadores tiene implicaciones negativas en el desempeño del individuo en su campo organizacional. Debido a esto,

es de vital importancia la creación de estrategias preventivas frente a factores laborales que inciden la salud mental.

## **Metodología**

### **Tipo**

El presente trabajo investigativo se centra en la recolección y análisis de datos relacionados con el Síndrome de Burnout con el fin de determinar la presencia de este en la población seleccionada. En consecuencia, con lo anterior, se emplea la investigación de tipo descriptivo la cual de acuerdo a Ramos (2020) es aquella en la que “ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano”, por consiguiente, esta investigación se tiene en cuenta en el enfoque cuantitativo. Respecto a la investigación cuantitativa no es necesario plantear una hipótesis, en este se realiza un análisis de datos de tendencia central y dispersión.

### **Enfoque**

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, el enfoque aplicado en la presente investigación es de tipo cuantitativo, buscando determinar la prevalencia del síndrome de Burnout e identificar la dimensión con mayor incidencia que afecta la salud mental en la población estudiada. Este enfoque investigativo es definido por Neill y Cortez (2018) citando a Landeau (2004) como aquel que “pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno “Así mismo, plantea que es “una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados”

## **Diseño**

El diseño empleado para esta investigación es el no experimental el cual de acuerdo con Arias (2021) menciona que en este “no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio”. De igual manera se tiene en cuenta el tipo transversal definido por Arias (2021) como “el diseño que recoge los datos en un solo momento y solo una vez este es seleccionado ya que puede describir de manera detallada los datos que son recolectados, teniendo así un alcance descriptivo en la investigación estableciendo el grado de correlación entre las variables que afectan la salud mental de los trabajadores en el ámbito laboral.

## **Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” y Para Arias (2012) define como “población” un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Rojas (2017), de tal modo la población abordada en el presente caso está constituida por 15 trabajadores profesionales de la salud pertenecientes a la Secretaría de Salud, Villa del Rosario, Vigilancia Epidemiológica, de ambos sexos, entre Auxiliares de enfermería (11) Psicólogos (1), nutricionistas (1) bacteriólogos (1) enfermera jefa (1) Siendo sus edades entre un rango de 24 a 39. Esta es una entidad pública que tiene como finalidad Dirigir, implementar y orientar la formulación de políticas, planes, programas, proyectos y normas para el desarrollo del Sistema Departamental de Seguridad Social en Salud.

## **Muestra**

Para la selección de la muestra de investigación, se utilizó un muestreo probabilístico el cual es definido por Arias (2021) como aquella población que cuenta con ciertas características comunes o que por parte de la opinión del investigador presenta una tendencia, por lo que se utiliza un método estadístico al momento de la elección, por ende, necesariamente deben estar incluidos

todos los miembros de la población. Así mismo, se tiene en cuenta la selección de esta el muestreo por conveniencia el cual tomando como referencia a Otzen y Manterola (2017) se puede definir como aquel en donde el investigador elige los sujetos que presenten mayor accesibilidad al momento de ser investigados. En el caso de la investigación presente se abordó el 100% de la población seleccionada, siendo esta un total de 15 profesionales del área de la salud pertenecientes a la Secretaría de Salud, Villa del Rosario, Vigilancia Epidemiológica.

## **Procedimiento**

La construcción de este estudio se realizó, por medio de las siguientes fases:

### *Fase I Recolección y revisión documental*

El proceso se empezó con la indagación y revisión de los antecedentes teóricos y empíricos que aportaban soporte a las investigaciones sobre el Síndrome de Burnout; después se hizo un estudio de los datos recopilados y se organizó la información estableciendo simultáneamente la población y muestra que se usó para el presente análisis. Se busca y se estipula los contenidos necesarios para el desarrollo de la investigación en esta fase, se seleccionó una muestra de 15 empleados pertenecientes al servicio de salud en entidades públicas y llegar a conocer si presentan o no este síndrome.

### *Fase II Contacto con la muestra*

Inicialmente se realiza la carta de permiso para hacer entrega a la entidad y de esta forma tener accesibilidad a la población, Así mismo; se utilizó un cuestionario que fue entregado personalmente a cada uno de los trabajadores pertenecientes a la entidad de salud pública VSP. Se les explicó los motivos del estudio, así como también que su participación era voluntaria, de carácter anónimo, y que los datos consignados serían estrictamente confidenciales. Se tiene en cuenta las necesidades de cada uno de los participantes y que el lugar sea apropiado al momento de responder el cuestionario

### *Fase III Aplicación*

“La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.” Dr. Ángel Tovar (2016), Dicho lo anterior se toma el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Su aplicación es de forma individual y colectiva, para personas adultas y tiene una duración de 10 – 15 minutos, en el que el encuestado asigna una puntuación de 0 a 6 según la frecuencia con la que sienta cada uno de los 22 Síndrome de Burnout - 45 - enunciados de que consta en el caso de la versión asistencial (HSS). En la primera hoja del inventario, se encuentran las instrucciones de aplicación, así como también se recopilan datos pertinentes a la persona encuestada.

#### *Fase IV Resultados*

Se realiza la verificación pertinente para indagar los resultados obtenidos de la técnica utilizada, la cual permite hallar la información y efectuar el análisis del mismo. Después de haber aplicado el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) se recopilan y analizan los datos en conjunto por medio de la plataforma de Microsoft Excel, este programa cuenta con herramientas avanzadas de análisis, visualización de datos para lograr así establecer los resultados o reconocer si la población perteneciente de estudio existe individuos afectados o en riesgo de padecer el síndrome de burnout.

#### *Fase V Diseño la estrategia preventiva*

A partir de los resultados obtenidos por medio de la implementación del instrumento se hace pertinente en esta fase construir el diseño de una estrategia preventiva para el síndrome de burnout, la cual se lleva a cabo mediante la elaboración de una cartilla, en la que representa toda la información necesaria para prevenir y disminuir el riesgo de padecer este síndrome. Esta cartilla le brinda a la población herramientas contextualizadas, confiables, y accesibles por la facilidad en su comprensión, además de contribuir a los registros de diseños de medidas preventivas.

### **Instrumento**

Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento de medición psicológica creado por Maslach y Jackson en 1981 con el objetivo de medir la frecuencia e intensidad con la que se padece

el síndrome de burnout, este consta de 22 ítem en forma de afirmaciones referente a los sentimientos y actitudes del profesional dirigidas hacia los clientes, el ámbito de trabajo y el desempeño laboral de este, teniendo como método de respuesta la escala Likert con puntuación que varía de 0 a 6 (nunca, pocas veces al mes o año, una vez al mes o año, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días). Estos ítems están divididos en 3 dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). (Pereira, Fornes, Unda, et al (2020).

#### *Validez y confiabilidad*

Presenta una consistencia interna en los rangos de 0.71 y 0.90. En cuanto a la validez de cada uno de los ítems esta varía dependiendo de la investigación, aunque se ha encontrado ambigüedad factorial 6, 7, 15, 21 y 22, con carga factorial baja o presencia en los dos factores.

#### *Adaptación en Colombia*

Según las directrices de la Comisión Internacional de Pruebas (2011), se realizó la adaptación y validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en Colombia, tomando como muestra a 314 profesionales de la salud en la ciudad de Cali. En esta los resultados arrojaron que la consistencia interna es buena ( $\alpha = 0,767$ )

## **Variables**

### **Agotamiento emocional**

De acuerdo con Barreto y Salazar (2019), el agotamiento emocional hace referencia a la pérdida de energía, así mismo, el sentimiento de cansancio emocional y físico, unido a la sensación de frustración y fracaso. En este el sujeto tiende a evaluarse negativamente, presentando cuadros de ansiedad limitando el rendimiento en los diferentes entornos en lo que se encuentra, de igual manera, presentan insatisfacción por los resultados obtenidos en las diferentes labores que desempeñan.

## **Despersonalización**

La despersonalización es una de las dimensiones más importantes del síndrome de burnout la cual es definida por Bolaño, et al. (2019) como:

La manifestación de pensamientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas con las que se trabaja. Se aumentan los automatismos relacionales y la distancia personal tanto con quienes reciben sus servicios como hacia sus compañeros de trabajo. Es una forma de afrontamiento del trabajador para protegerse de la desilusión y agotamiento. Percibe que la responsabilidad de sus frustraciones y bajo rendimiento laboral es causado por ellos, generando así una actitud altamente negativa hacia la esfera laboral. (p.21).

## **Realización personal**

Tomando como referencia a Salinas, et al. (2020) la realización personal en el trabajo “se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas (p.8). En esta instancia el trabajador genera sentimientos negativos hacia el desarrollo de su trabajo y las habilidades para realizando, llegando a afectar el área laboral, familiar y social.

## **Análisis**

Para el análisis de los datos adquiridos se utiliza la plataforma “Microsoft Excel” la cual es una herramienta de Microsoft que permite el análisis de datos numéricos de manera confiable. Esta herramienta es de gran ayuda para el análisis de los resultados numéricos ya que facilita la creación de tablas, gráficas, de igual manera, permite la realización de operaciones aritméticas como los con la suma, resta, multiplicación, división, entre otros. Esto ejecutando simplemente la formula precedida del signo igual (=). (Ortiz, 2020).

## Resultados

En este apartado se permiten evidenciar las gráficas de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual tenía como finalidad identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los empleados de la Secretaría de Salud Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario. El instrumento utilizado se divide en 3 o variables las cuales son agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Estas presentan 3 niveles de riesgo (bajo, medio y alto) de acuerdo a las puntuaciones de la misma (tabla 1) expuestos a continuación:

**Tabla 1.** Calificación por variable

<b>Variable</b>	<b>Puntuación máxima</b>	<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Puntuación</b>
Agotamiento emocional	54	Alto	26-54
		Medio	14-25
		Bajo	0-13
Despersonalización	30	Alto	10-30
		Medio	5-9
		Bajo	0-4
Realización Personal	48	Bajo	41-48
		Medio	33-40
		Alto	0-32

Fuente: Tomado de *Ficha Técnica del MBI* (p. 6), por C, Riego, 2012, Universidad Nacional de Asunción.

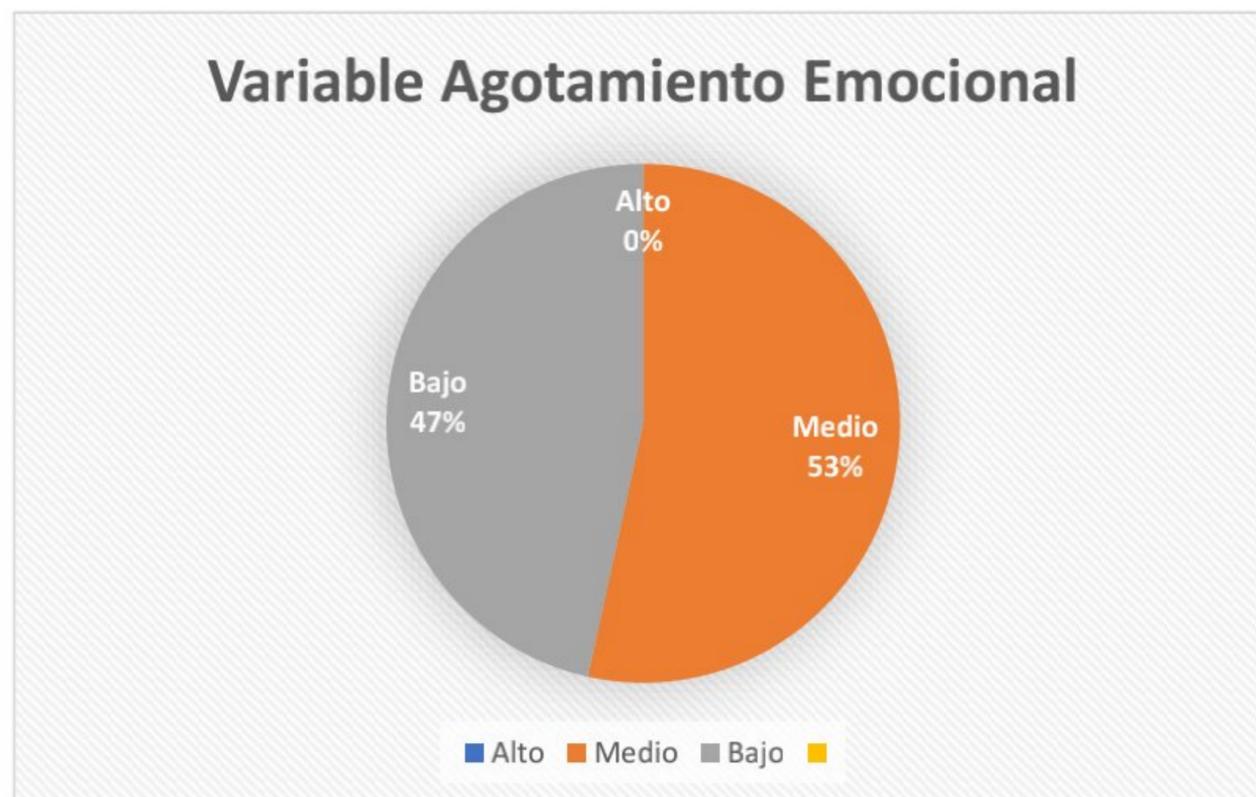
### Resultados de las variables

**Tabla 2.** Resultados variable agotamiento emocional

Variable	Nivel de riesgo	No.	%
Agotamiento emocional	Alto	0	0%
	Medio	8	53%
	Bajo	7	47%
	Total	15	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

**Gráfica 1.** Variable agotamiento emocional



*Fuente:* Elaboración propia.

Partiendo de la anterior gráfica donde se expresan los valores obtenidos respecto a la variable agotamiento emocional (Gráfica 1) se puede evidenciar que de la población total (15) un 53% puntuó riesgo medio, es decir, ocho (8) de los profesionales, respecto al nivel bajo un 47% el cual equivalen a 7 profesionales. De acuerdo con García, et al., (2018) tienen menor probabilidad de presentar Síndrome de Burnout debido a que no han experimentado sintomatología que evidencie agotamiento emocional, en cuanto al nivel medio, aunque no lo presentan se encuentran

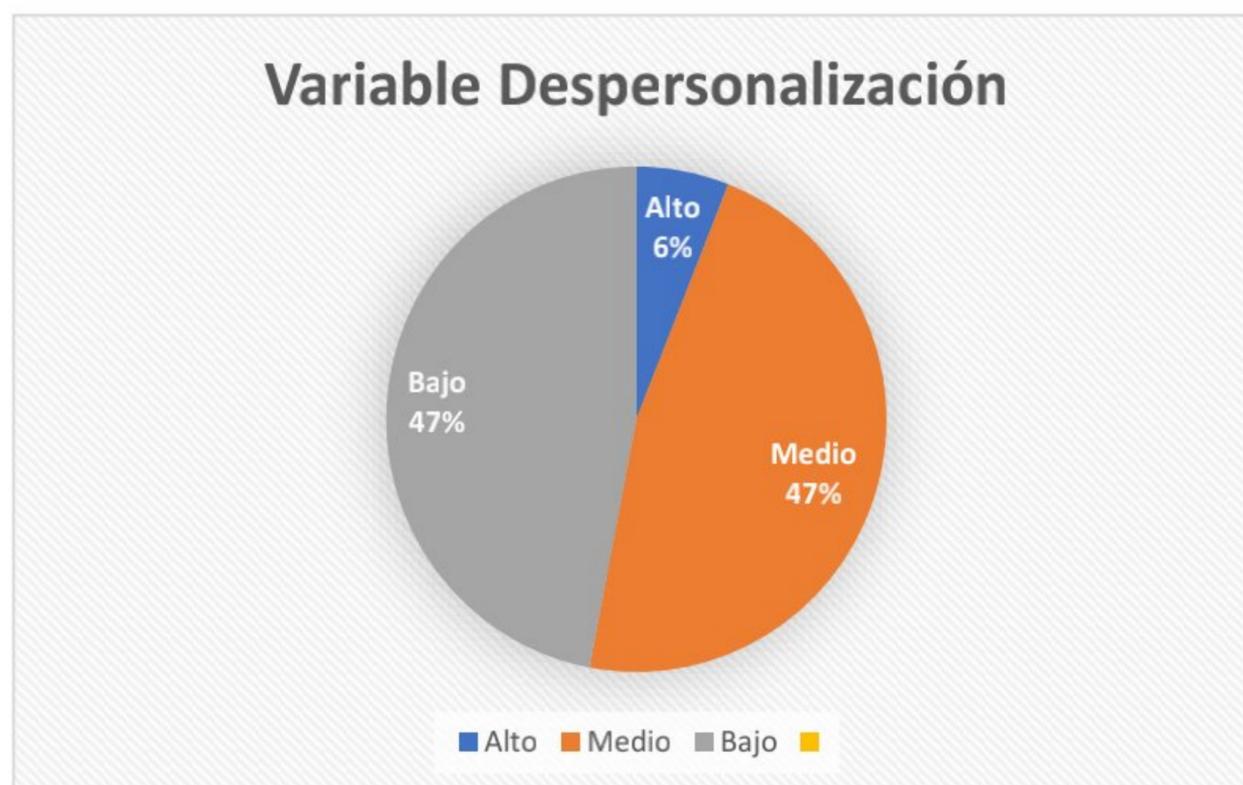
vulnerables. Por otra parte, el nivel alto fue el de menor porcentaje, este indica la presencia de agotamiento emocional, el cual influye en la conducta de los trabajadores, que debido a las implicaciones emocionales pueden generar conductas agresivas, de igual manera, sentimientos negativos al no tener un cumplimiento oportuno de sus labores en el trabajo desempeñado, disminuyendo sus emociones. Su desempeño laboral, puede ser deficiente dado que, su energía es baja, así mismo, en algunos casos se manifiestan actitudes cínicas y conflictos en su área laboral (Vargas & Gómez, 2021, citando a Maslach, et al., 1986).

**Tabla 3.** Resultados variable despersonalización

Variable	Nivel de riesgo	No.	%
Despersonalización	Alto	1	6%
	Medio	7	47%
	Bajo	7	47%
	Total	15	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

**Gráfica 2.** Variable despersonalización



*Fuente:* Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior que indica la variable de despersonalización (Gráfica 2) donde se evidencia que de la población total (15) un 6% puntuó riesgo alto, es decir uno (1) de los empleados, respecto al nivel medio y bajo un 47% el cual equivalen a 7 empleados. El nivel bajo y medio presentaron los mayores porcentajes, siendo iguales para ambos niveles, en el caso del nivel alto fue el de menor porcentaje. Respecto al nivel bajo hace referencia a que el personal de Vigilancia Epidemiológica no presenta síntomas relacionados con la despersonalización, siendo estos, positivos para los pacientes debido a que se demuestra preocupación e interés por la salud de los mismos. El nivel medio representa una susceptibilidad para el padecimiento del síndrome y el nivel alto evidencia la presencia de despersonalización (García, et al., 2018). La despersonalización de acuerdo con Durán, et al., (2018, citando a Gil, 2005) se refiere a las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas que reciben el servicio o los pacientes, presentando endurecimiento afectivo frente a ellos, culpándolos de sus problemas y atendiéndolos deshumanizadamente.

*Tabla 4. Variable realización personal*

<b>Variable</b>	<b>Nivel de riesgo</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Realización personal	Alto	5	33,33%
	Medio	5	33,33%
	Bajo	5	33,33%
	Total	15	100%

Gráfica 3. Variable realización personal



De acuerdo a la gráfica que indica los datos obtenidos respecto a la variable realización personal (gráfica 3), se evidencia la puntuación en los niveles bajo, medio y alto en un 33,33% de la población total, es decir, 5 personas por cada nivel. Partiendo de lo planteado por Maslach y Jackson (1986, citado por Durán, et al., 2018) las puntuaciones para esta variable se tienen en cuenta inversamente, es decir, en cuanto menor sea la puntuación mayor es el riesgo de padecer síndrome de burnout, debido a que, esta hace referencia a los sentimientos de logro y competencia en el trabajo. En Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario se pudo evidenciar que en los tres niveles existen los mismos porcentajes. Partiendo de ello, los niveles de riesgo bajo significan que existen sentimientos positivos frente al trabajo realizado, en el medio son vulnerables a padecer Síndrome de burnout y en cuanto al nivel alto, hay una falta de realización personal (García, 2018), lo que indica que los profesionales tienden a evaluarse negativamente, afectando su desempeño laboral y la capacidad para relacionarse con las personas a las que le brinda el servicio, así mismo, hay insatisfacción respecto a sus labores desempeñadas, baja autoestima personal e insuficiencia personal (Durán, et al., 2018).

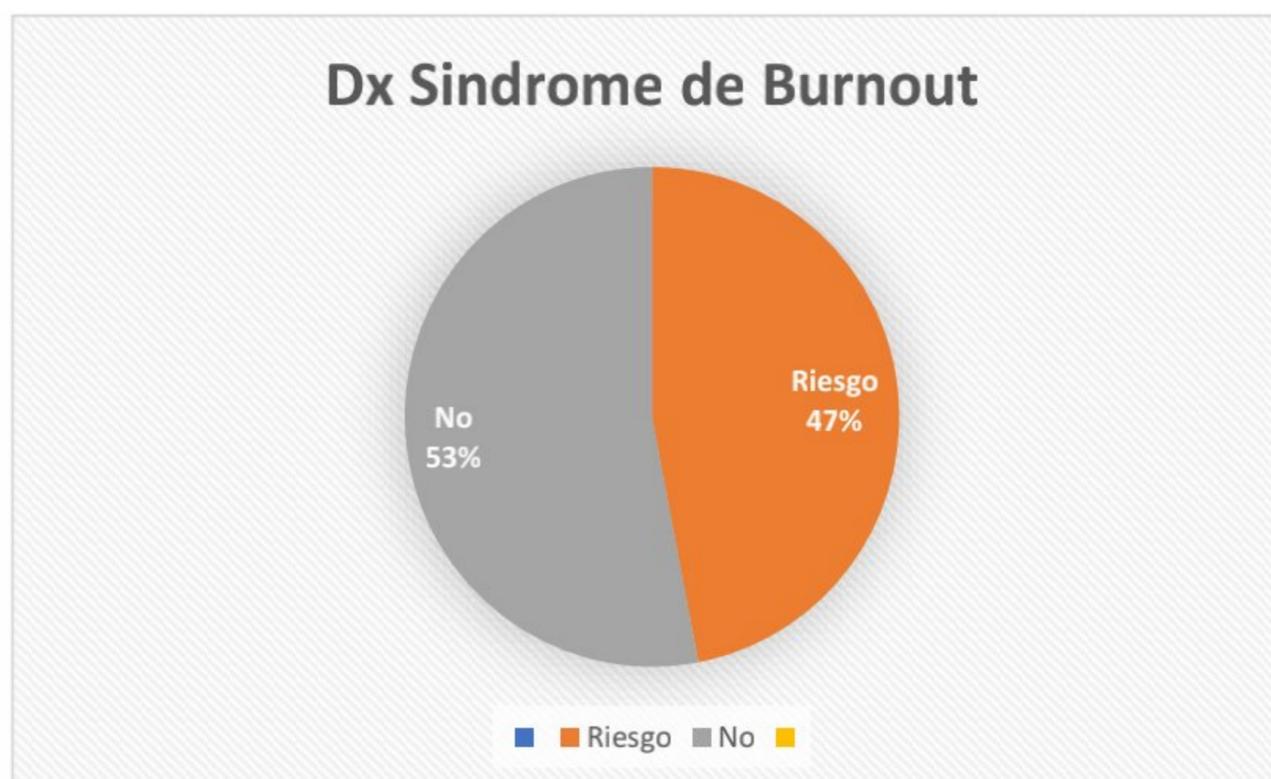
Tabla 5. Prevalencia del Síndrome de Burnout

Dx	No.	%
----	-----	---

Si	0	0%
Riesgo	7	47%
No	8	53%
Total	15	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

**Gráfica 4.** Prevalencia de Síndrome de Burnout



La gráfica anterior indica los valores respecto a la prevalencia de síndrome de burnout en los empleados de Vigilancia Epidemiológica, de la secretaria de Salud, Villa del Rosario (*gráfica 4*), lo cual permite evidenciar que riesgo de padecerlo en un 47% de la población total, teniendo en cuenta la definición propuesta por Maslach y Jackson (1996, citado por Lovo, 2021) como Síndrome de Burnout los niveles altos de agotamiento emocional, despersonalización y niveles bajos en realización personal. Así mismo, estudios realizados por Frutos (2014, citado por García, 2018), los cuales establece que las personas que presentan dos variables alteradas y una en nivel medio o dos variables alteradas y una en nivel bajo se encuentran en riesgo de padecer síndrome de Burnout. De acuerdo a la investigación realizada en Vigilancia Epidemiológica, Villa del Rosario la variable con mayor alteración es la de realización personal.

## Discusión

Con base en la recolección e interpretación de los datos obtenidos en la investigación realizada en la Secretaría de Salud, Vigilancia Epidemiológica, Villa del Rosario, se hace indispensable el análisis interpretativo de los mismos, donde se implementó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual se divide en tres variables: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con el fin de identificar la prevalencia del Síndrome Burnout, evidenciándose en los resultados obtenidos que no existe presencia de este. Para ello, se tienen en cuenta las calificaciones de las variables de manera independiente partiendo del manual realizado por Maslach y Jackson (1986) para su aplicación. Así mismo, la definición dada por Maslach (1983, citado por Lovo, 2021) refiriéndose a este como un síndrome psicológico con alto agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Dando continuidad con el análisis de datos de las variables, respecto a la variable *agotamiento emocional* la cual evalúa los sentimientos de estar cargado emocionalmente y agotado por el trabajo, se evidenció que en los profesionales del equipo de Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario un 53 % se encuentra en nivel medio de riesgo y un 47% en nivel bajo, por ende, no presentan agotamiento o cansancio emocional, el cual se refiere al desgaste, fatiga y disminución de energía que se pueden manifestar de manera psicológica, física o las dos al mismo tiempo, generando falta de ánimo para la realización de labores en el trabajo (Maslach y Jackson, 1982 citado por Galbán, et al., 2021). El individuo que presenta síntomas de agotamiento emocional, manifiesta problemas emocionales, ansiedad, irritabilidad, agresividad, impotencia, afectando la institución dónde labora, presentando baja calidad asistencial y de atención (Galbán, et al., 2021).

En cuanto a la variable *despersonalización* que mide las respuestas insensibles ante los pacientes o personas a las que presta asistencia, un 47% de los profesionales se encuentra en el nivel bajo y medio y un 6% en nivel de riesgo alto, lo cual hace que sea una variable amenazante para la atención de la institución debido a que, la despersonalización es catalogada como una deshumanización del profesional hacia los pacientes, desarrollando insensibilidad, cinismo, sentimientos negativos hacia ellos y de culpa de los problemas a los que se enfrenta (Durán, et al.,

2018). De acuerdo a lo anterior, es indispensable la creación de estrategias preventivas que mitiguen el riesgo del Síndrome de Burnout.

En la última variable, *realización personal* se obtiene un porcentaje de 33,33 % en los tres niveles de riesgos, permitiéndose evidenciar la falta de realización personal en un porcentaje considerable de los profesionales de Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario, la cual de acuerdo con Durán, et al., (2018) es de finida como “la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta su capacidad para realizar el trabajo y ara relacionarse con las personas a las que atienden (por ejemplo, clientes y familiares)”. Así mismo, los profesionales tienden a sentir insatisfechos con las labores realizadas, evaluándose negativamente, manifestando insatisfacción laboral y baja autoestima personal (Gil- Monte, 2005., citado por Durán, et al., 2018). Partiendo de lo mencionado con anterior, se hace indispensable la promoción de la realización personal en las diferentes instituciones.

Recapitulando lo anterior, se presenta el síndrome de burnout como una problemática que afecta significativamente a las personas que laboran prestando un servicio, teniendo implicaciones principalmente en el ámbito laboral, de igual manera en su área social, personal y familiar. De acuerdo con Martínez (2010 citado por Álvarez, et al., 2019) este hace referencia a la respuesta al estrés laboral crónico que tiene consecuencias individuales y organizacionales. Sin embargo, en los resultados obtenidos se evidencia porcentajes nulos de prevalencia del Síndrome de Burnout, pero si se ve la variable de realización personal con alteraciones significativas en esta, lo cual puede llegar a traer repercusiones a largo plazo, considerándose importante la implementación de estrategias preventivas.

## Conclusiones

El síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, involucra una secuencia de secuelas que van más allá de las directamente organizacionales, este síndrome sobrelleva a una secuencia de inconvenientes tanto individuales como familiares y profesionales, que enferman al sujeto y a la sociedad, como se logra observar, es entonces una enfermedad “actual”, consecuente al estrés crónico de tipo laboral al que es expuesto todo trabajador. En la reciente investigación se cumplió con el propósito de evaluar por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que está compuesto por 22 ítems, sobre los sentimientos y actitudes del profesional, este test pretende medir la frecuencia, la intensidad con la que se sufre el síndrome de burnout y si existe alguna relación de este con los trabajadores de vigilancia en salud pública. Las cifras de burnout reportadas para los trabajadores de VSP oscilan entre un 47% lo que lleva a un total de 7 personas en riesgo de padecer este síndrome y un 53% no perciben ningún inconveniente a nivel de presentarlo. Esto quiere indicar que las cifras sobre su prevalencia en este ámbito laboral no son realmente preocupantes.

A partir de allí, se ha determinado que hay un riesgo de prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores de la Secretaría de Salud, Equipo de Salud Vigilancia Epidemiológica de Villa del Rosario, los resultados se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), por tanto, así se tomó en cuenta solo el establecimiento de estrategias preventivas para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Se identificaron los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los empleados perteneciente al Equipo de Salud vigilancia epidemiológica de Villa del Rosario estableciendo las áreas más afectadas en esa población: Agotamiento emocional se puede evidenciar que de la población total (15) un 6% puntuó riesgo alto, es decir, uno (1) de los empleados respecto al nivel medio y bajo un 47% el cual equivalen a 7 empleados, En despersonalización se evidencia que de la población total (15) un 6% puntuó riesgo alto, es decir uno (1) de los empleados, respecto al nivel medio y bajo un 47% el cual equivalen a 7 empleados y por último en realización personal se evidencia la puntuación en los niveles bajo, medio y alto en un 33,33% de la población total es decir 5 personas por cada nivel.

La dimensión más incidente en los empleados del Equipo de Salud vigilancia epidemiológica de Villa del Rosario que está afectando su salud mental es la realización personal ya que dio como resultado la puntuación en los niveles bajo, medio y alto en un 33,33% de la población total es decir 5 personas por cada nivel. Se tuvo presente todos estos resultados suministrados y se diseñó una cartilla preventiva para la aparición del síndrome de burnout en trabajadores de VSP de acuerdo a los resultados que hemos obtenido en la investigación para lograr así mejorar la calidad de vida de la población y su ámbito laboral.

## **Recomendaciones**

Se propone a los trabajadores de vigilancia epidemiológica de la secretaria de salud, tener en cuenta que se necesita hacer de la sabiduría emocional la clave de la comunicación corporativa. Siendo empáticos, oyendo sin juzgar y tomando los ajustes necesarios para producir un mejor ambiente laboral. Se le recomienda hacer de la inteligencia emocional una aliada en la lucha contra el estrés laboral. Aprender a comunicar y gestionar lo que sienten es fundamental para una vida sana. El síndrome de burnout no es irreversible y puede solucionarse. Para ello, es importante tomar conciencia del problema, hacer cambios en el ámbito y, en varios casos, recurrir a la consulta psicológica y/o psiquiátrica. Una de las cosas que puedes hacer, es impulsar la salud laboral y prevenir el síndrome de burnout. Se demuestra que existe una extensa variedad de herramientas, tácticas y conversaciones que puedes llevar a cabo o poner en funcionamiento con los accesorios para tomar medidas contra la debilidad en el trabajo.

## Referencias

- Álvarez, L. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. Recuperado de doi:10.31095/podium.2018.33.8
- Álvarez, E., y Fernández, L. (1991). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Psiquiatría*. Vol 11. No 39. Recuperado de <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Primera edición). ENFOQUES CONSULTING EIRL. Recuperado de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES vol9 N14 (2017) <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Bolaños, A., Herrera, J., y Melo., L. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal asistencial del ESE hospital san Luis el Tambo Nariño. Universidad Católica de Manizales. Recuperado de <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2713/1/Ana%20Erika%20Bola%C3%B1os%20Mulcue.pdf>
- Castro- Romero, O.S., & Romero- Urrea, H. E. (2022). Factores de riesgos psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de Burnout. *Más Vita. Revista de Ciencias de Salud*, 4(2) 31-49. Recuperado de [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392064/mv\\_vol4\\_n2-2022-art2.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392064/mv_vol4_n2-2022-art2.pdf)
- Corrales, C. (2017). Síndrome de burnout: un caso de estudio [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/corrales-blanco-tesis-16-17>
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura. Educación y Sociedad* 9(1), 27-44. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Etienne, C. (2018). Mental health as a component of universal health. *Scientific Journals and Newsletters*, 42 140-141. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2018.v42/e140>
- García, M, et al. (2018). Actualizaciones en psicología organizacional. Universidad Católica de

- Colombia. Digitalia, <https://www-digitaliapublishing-com.unipamplona.basesdedatosezproxy.com/a/102356>
- García, L., Jiménez, M., Riaño, S., y Umbarila, E. (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. Recuperado de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%C3%8DNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20%281.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil,P.(2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista *Psicología Científica.com*, 3(5). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion](https://www.researchgate.net/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion)
- Gómez, M. (2021). Salud mental en las organizaciones [tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19233/6/GutierrezPaula\\_2021\\_SaludMentalOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19233/6/GutierrezPaula_2021_SaludMentalOrganizacional.pdf)
- Gomila, M. (2019). ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de atención? [Tesis de pregrado, Universidad de las Islas Baleares]. Recuperado de [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149803/Gomila\\_Perello\\_Mantonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149803/Gomila_Perello_Mantonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health persone. *Revista Innova Educación* Vol. 2. Núm. 4. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*, Núm. 70, 110-120. Recuperado de

<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

- Mateus, L., Medina, C., Medina, A., y Pedraza, F. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de Bucaramanga en el segundo semestre del año 2018. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10593/1/2019\\_Prevalencia%20\\_S%C3%ADndrome\\_Burnout.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10593/1/2019_Prevalencia%20_S%C3%ADndrome_Burnout.pdf)
- Mendez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". Acta Pediátrica de México. Vol 25. No 5. Recuperado de <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Miranda, A. (2018). Análisis del impacto del síndrome de burnout en el talento humano en salud y la seguridad de los pacientes [Tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Unimilitar. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18188/MirandaGonzalezAngieDurley2018..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neill, A., y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Ortiz, M. (2020). Que es el Excel y para qué sirve, Excel Total. Recuperado de <https://exceltotal.com/que-es-excel/>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pereira, S., Fornés, J., Unda, S., Pereira, G., Juruena, M., y Cardoso, L. (2020) Confirmatory factorial analysis of the Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey in health professionals in emergency services. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2021;29: e3386. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/v9BRMzXSRVhsDKWXP3szbrf/?format=pdf&lang=es>
- Polo, C., Rambal, O., y Rojas, S. (2019). Habilidades Emocionales y Síndrome de Burnout en Docentes de Educación Básica Primaria y Secundaria del Caribe Colombiano [Tesis de maestría, Universidad del Norte]. Repositorio Institucional Uninorte Recuperado de <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8620/137334.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Polo Vargas, Jean David, et al. *Psicología organizacional y del trabajo: Miradas actuales*. Universidad del Norte, 2022. Digitalia, <https://www-digitaliapublishing-com.unipamplona.basesdedatosezproxy.com/a/115408>
- Pérez, B, et al. (2020). “Identificación del síndrome del burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la secretaría de educación departamental, ubicada en la ciudad de san José de Cúcuta”. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Cúcuta - Colombia. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10656/11275>
- Quinceno, J., Alpi, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología* 10(2): 117-115. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Quintero, J., Silva, T., Ibáñez, M., y Ruiz, F. (2014). Prevalencia de síndrome de burnout en personal de los servicios de urgencias en una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad de Neiva, 2014: estudio de corte transversal. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10048/SilvaBuitrago-TatianaXimena-2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista CienciAmérica*, Vol 9, Núm 3. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Riego, C. (2012). Ficha técnica del MBI. Universidad de Cundinamarca. Recuperado de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-de-cundinamarca/psicologia-clinica/ficha-tecnica-del-mbi/18397663>
- Ropero, I., y Flórez, G. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios de UCI Médica y UCI Coronaria de la Clínica San José de Cúcuta. Universidad de Santander. Recuperado de <http://repositorio.udes.edu.co/handle/001/616>
- Salud mental en las organizaciones (2021) [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19233/6/GutierrezPaula\\_2021\\_SaludMentalOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19233/6/GutierrezPaula_2021_SaludMentalOrganizacional.pdf)
- Villamizar, M., Tarazona, E., y Monroy, R. (2019). “Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la clínica san José de Cúcuta”. Universidad Libre seccional Cúcuta. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17662/SINDROME%20DE%2>

0BURNOUT%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20DE%20LA  
%20CLINICA%20SAN%20JOS%C3%89%20DE%20C%C3%9ACUTA%20FINAL.pdf  
?sequence=1&isAllowed=y  
%C3%89%20DE%20C%C3%9ACUTA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y