

Niveles de Síndrome de Burnout según el sexo en los trabajadores administrativos de  
CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, Cesar

Mejía Rodríguez Dana Ciriana y Villarruel Ponce Javier Ernesto

Universidad Popular Del Cesar

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Programa de psicología

Valledupar, Cesar

2024

Niveles de Síndrome de Burnout según el sexo en los trabajadores administrativos de  
CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, Cesar

Mejía Rodríguez Dana Ciriana y Villarruel Ponce Javier Ernesto

Irina Liceth Palacios Paternina

Asesora

Trabajo para optar título de psicología

Universidad Popular Del Cesar  
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales  
Programa de psicología  
Valledupar, Cesar  
2024

## **Dedicatoria**

Con regocijo, amor y nostalgia dedico este proyecto a mi mamá Clarena Rodríguez y a mi abuela Isabel Gámez (QEP) por su apoyo y amor incondicional, sus oraciones me permitieron cumplir mi meta.

A mi gran amiga Camila Domínguez por su compañía y ayuda, gracias por siempre darme aliento de fe. juntas, lo logramos!

A mi querida Irina Liceth Palacio por abrazar mi proceso con amor y su voto de confianza, en mi corazón siempre guardare lo que significó para este proyecto que hizo posible un sueño.

Dana Mejia Rodriguez.

Agradezco a mi familia, por ser mi principal fuente de inspiración y apoyo incondicional. A mis padres, Ernesto Villaruel y Jacklin Ponce quienes me han brindado todo el respaldo emocional y financiero necesario para cumplir mis metas.

A mi Santiago y amigos, quienes con su compañía y colaboración hicieron más llevadero el camino.

Javier Villaruel Ponce.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios, por brindarnos la fortaleza y sabiduría para superar cada desafío que se presentó durante la realización de este proyecto, a nuestras familias que fueron la base durante todo el proceso académico.

Agradecemos a la Universidad Popular del Cesar y a sus docentes, quienes, a lo largo de mi formación, nos brindaron conocimientos y herramientas fundamentales para nuestro crecimiento académico y profesional. En especial, deseamos expresar nuestra gratitud a nuestra asesora Irina Palacios, por su invaluable orientación, paciencia y apoyo en cada etapa de este proceso, así como por sus aportes en la construcción de este proyecto.

A CAJACOPI- EPS y a los trabajadores administrativos por abrirnos amablemente sus puertas.

Por último, extendemos nuestros agradecimientos a todas las personas que, de manera directa o indirecta, participaron en este proyecto y enriquecieron nuestra experiencia académica.

## Tabla de contenido

Dedicatoria .....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen.....	8
Introducción .....	9
Capítulo I. El Problema.....	11
Planteamiento del Problema .....	11
Pregunta de investigación .....	14
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación .....	15
Capítulo II. Marco Teórico Referencial .....	17
Antecedentes de la Investigación.....	17
Antecedentes Internacionales.....	17
Antecedentes Nacionales .....	19
Antecedentes Regionales y/o Locales.....	22
Bases Teóricas .....	24
Síndrome de Burnout .....	24
Características del Síndrome Burnout .....	26
Síntomas del Burnout.....	27
Causas del Burnout .....	27
Consecuencias del Burnout.....	28
Niveles de Síndrome de Burnout según Christina Maslach y Susan Jackson ..	28

Bases Legales.....	29
Capítulo III. Marco Metodológico .....	31
Enfoque de investigación.....	31
Tipo de Investigación.....	31
Diseño de Investigación.....	31
Población.....	32
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	32
Validez del Instrumento.....	33
Confiabilidad del Instrumento .....	33
Operacionalización de Variables .....	34
Consideraciones éticas.....	36
Capítulo IV. Resultados de la Investigación.....	39
Resultados.....	39
Resultados Maslach Burnout Inventory .....	40
Resultado Maslach Burnout por Sexo.....	43
Discusión.....	46
Conclusiones .....	49
Recomendaciones.....	51
EPS CAJACOPI.....	51
Al personal administrativo.....	52
Universidad Popular del Cesar.....	52
Referencias Bibliográficas .....	53
Anexos.....	60

### **Índice de tablas**

Tabla 1 Normatividad colombiana sobre el síndrome de Burnout .....	29
Tabla 2 Operacionalización de variables del Cuestionario MBI .....	34
Tabla 3 Caracterización por edades .....	40

### **Índice de figuras**

Figura 1 Variables que inciden en el estrés crónico .....	26
Figura 2 Caracterización por sexo .....	39
Figura 3 Resultados de la dimensión Agotamiento Emocional .....	40
Figura 4 Resultados de la dimensión Despersonalización .....	41
Figura 5 Resultados de la dimensión Realización Personal.....	42
Figura 6 Agotamiento Emocional Hombres y Mujeres .....	43
Figura 7 Dimensión Despersonalización Hombres y Mujeres .....	44
Figura 8 Dimensión Realización Personal Hombres y Mujeres .....	45

## Resumen

En el ámbito laboral el cuidado de la salud mental de los colaboradores se ha convertido en un aspecto fundamental para el cuidado integral, ante nuevas afecciones como el síndrome de Burnout y el desconocimiento de su sintomatología, el presente trabajo investigativo pretende determinar los niveles del síndrome de Burnout según el sexo en trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS haciendo uso del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), la muestra estuvo constituida por un total de 48 participantes, esta investigación de enfoque cuantitativo con tipo descriptivo y diseño no experimental fue llevada a cabo en la ciudad de Valledupar-Cesar.

Es importante mencionar que, si bien no se evidenciaron diferencias significativas según el sexo en la dimensión de despersonalización y agotamiento emocional, si se observa que el 100% del sexo masculino refiere que sus logros profesionales cumplen con las expectativas personales, no obstante, tan solo el 83% de las femeninas refieren estar de acuerdo con esta afirmación. Los resultados obtenidos no son indicativos de presencia del síndrome Burnout en la población estudiada, sin embargo, al obtener niveles medios en despersonalización y agotamiento emocional, sí se supone un punto de alarma en los colaboradores.

Palabras clave: Burnout, Administrativos, Salud mental, Agotamiento emocional, Despersonalización

## **Introducción**

El síndrome de Burnout es una patología cada vez más reconocida en el ámbito laboral que afecta la salud mental, física y emocional de los trabajadores, generando consecuencias adversas, tanto a nivel individual, como para el rendimiento de las organizaciones en general. Su término, cuya traducción al español equivale a “quemarse”, hace referencia a un tipo específico de estrés en el contexto laboral que se genera en cualquier profesión, sobre todo en aquellas que suelen tener relación constante, directa e intensa con otras personas y que, por lo regular, ofrecen cualquier tipo de servicio y/o ayuda a un público determinado.

Desde esta perspectiva, Rodríguez (2020) afirma que cualquier trabajador que dentro de sus funciones se encuentre interactuado con individuos externos a la organización, es un posible candidato a presentar este síndrome. Es por esto, que en profesiones asistenciales suelen existir niveles elevados de este síndrome, ya que tienden a emplear tiempos considerables con personas que a menudo se hallan en situaciones problemáticas, cargadas de sentimientos como la frustración, la desesperación y el temor. La sola interacción con ellas, puede llevar al deterioro emocional, mismo que conduce a un “vacío” y síntomas propios del burnout.

A partir de la recopilación de antecedentes y bases teóricas que se llevó a cabo durante el proceso de esta investigación, se aprecia una multiplicidad considerable de indagaciones que evidencian cómo el burnout se asocia a una disminución en la productividad, aumento del ausentismo laboral, rotación de personal y una reducción en la satisfacción laboral, lo que a su vez puede afectar negativamente en la eficiencia operativa de cualquier organización.

De esto se trata el presente trabajo investigativo, del sufrimiento mental y agotamiento del trabajador administrativo en el marco de su profesión. Este estudio se realizó en colaboradores del área administrativa de la Entidad Promotora de Salud (EPS), CAJACOPI de la ciudad de Valledupar, Cesar, considerada un referente en el aseguramiento de la salud y bienestar social para sus afiliados.

Este estudio está dividido en cuatro capítulos. En el primer capítulo, se plantea el problema que motiva el desarrollo de la idea de investigación. Seguidamente se presenta la pregunta-problema y los objetivos que encaminan el proceso de indagación, así como la fundamentación de la relevancia social y académica del presente proyecto de investigación. En el capítulo 2, se presenta el “Marco Teórico Referencial” donde se brinda una recopilación de los antecedentes que a nivel internacional, nacional, regional y/o local sustentan el desarrollo de este trabajo, junto al marco teórico, donde se delimita conceptualmente la temática, apelando a definiciones y teorías de autores clásicos.

En el capítulo 3 se especifica el enfoque metodológico de la tesis, para luego hacer exposición de los resultados en el capítulo 4, donde se realiza un análisis de las características generales de la muestra, seguido de una interpretación de los resultados y la discusión de los hallazgos del trabajo, en el que se establecen las semejanzas y diferencias encontradas con estudios similares al propio, para finalmente mostrar las conclusiones y recomendaciones finales.

## **Capítulo I. El Problema**

### **Planteamiento del Problema**

En la década actual, el Síndrome de Burnout se ha considerado como un fenómeno de gran relevancia en el ámbito laboral, debido a que se considera una fase avanzada del estrés laboral. Es también conocido, como un síndrome de desgaste profesional, caracterizado por un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el trabajo. Actualmente, este síndrome supone una problemática con mayor aumento, teniendo graves consecuencias, tanto en los trabajadores como en las empresas, porque se ha relacionado con el fenómeno de abstencionismo laboral, al ocasionar una incapacitación total y posible abandono de los puestos de trabajo.

Rodríguez (2020) menciona que el Síndrome de Burnout genera repercusiones en la salud física del trabajador; desde problemas en el sistema inmunológico y el sueño, hasta enfermedades cardiovasculares, entre otras más. Asimismo, presenta afectaciones en la salud mental que desencadenan la proliferación de problemas emocionales como la depresión y la ansiedad. En las organizaciones, suele acarrear efectos negativos como el bajo rendimiento, ausentismo laboral, disminución de la productividad y pérdida de motivación en el trabajo.

En este sentido, la definición proporcionada por Lovo (2020) hace referencia a un estado de hiperactivación del sistema simpático que no se resuelve, lo que significa que la persona experimenta una respuesta de estrés continua, sin poder volver a un estado de calma. Este estado crónico de activación puede agotar las reservas fisiológicas y emocionales del individuo, llevando a consecuencias negativas en su salud mental y física, que se manifiestan en la triada de agotamiento, despersonalización y sensación de no

realización. Apareciendo con el tiempo los síntomas graduales que exponen el estrés no resuelto.

Retomando a Rodríguez (2020), este plantea que, aunque el síndrome de Burnout se presenta a nivel general en todos trabajadores, se evidencia con mayor predominancia en los profesionales que en sus actividades diarias deben interactuar con terceros; esta idea puede relacionarse entonces con el caso de los trabajadores administrativos de CAJACOPI - EPS, quienes desarrollan actividades que involucran de manera constante a usuarios que pueden llevarlos al límite de sus capacidades.

Asimismo, los trabajadores deben responder a responsabilidades laborales como proporcionar información de los servicios de acuerdo a los requerimientos del cliente y extender citas, autorización de servicios, tramitar la afiliación de la población al sistema general de seguridad social según su régimen, normatividad vigente, además de, clasificar y archivar las historias clínicas direccionadas al proceso de prestación de servicios según la normatividad, e incluso, manejar valores relacionados con los requerimientos de su labor; entre algunas otras funciones.

De acuerdo a lo anterior, Villacreces (2020) expone que los diversos factores, ambientales, personales y laborales que se tornan extenuantes, están relacionadas a la sobrecarga laboral, llevándolos a manifestar síntomas a nivel biopsicosocial, los cuales se originan debido a un excedente laboral, una de las principales causas del síndrome de Burnout.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) las organizaciones ligadas al área de la organización han realizado esfuerzos para proteger a su talento humano

mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. No obstante, estas nuevas estrategias aún son insuficientes, las cifras muestran que 2,78 millones de trabajadores mueren anualmente en su escenario laboral, estando el 2,4 de estos relacionados a enfermedades profesionales y 3880.000 son clasificados como accidentes laborales.

El Ministerio del Trabajo (2021) manifiesta que, en el caso de Colombia, se han presentado 611.275 accidentes de trabajo y en el 2020 se registraron 450.110, observándose una disminución de las cifras. Sin embargo, en el 2020 se reportaron 35.524 enfermedades en ámbito laborales y durante el 2019 se reportaron 504 enfermedades, lo cual demuestra que hubo un aumento que triplicó la cantidad de casos de enfermedades, mientras que la de accidentes laborales se redujo (p.19).

De acuerdo a los planteamientos anteriores, es pertinente argumentar que los esfuerzos por proteger al trabajador deben estar direccionados a garantizar no únicamente la salud física de los colaboradores, sino también el bienestar psicológico y social, entendiéndose que el bienestar no se trata de la ausencia de afecciones, sino del equilibrio biopsicosocial (Organización Mundial de la Salud, 2022, p. 28-30).

En este orden de ideas, el DANE (2021) menciona que el trabajo juega un papel fundamental en el estado de ánimo de las personas, dado que la inestabilidad laboral puede llegar a generar en los empleados sentimientos de soledad y preocupación, además se logra evidenciar que la salud mental de los trabajadores colombianos quienes se encuentran entre los 24 a 54 años presentan preocupación y nervios (39,2%), adicionalmente muestran cansancio (18,25) y tristeza (16%).

Además, es pertinente señalar que, según la normatividad, el Ministerio de Educación y todos los prestadores de servicios de salud, deben evaluar anualmente el desarrollo de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, no obstante, no se encontraron datos sobre las estrategias e intervenciones realizadas en relación a esta temática (FOMAG, 2021).

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, es preciso estudiar la incidencia de estas variables en relación al sexo, debido a que, algunos estudios relacionan la sobrecarga y la presión por llevar acabo las tareas de manera satisfactoria con el sexo femenino, de acuerdo a los roles de genero socialmente establecidos y teniendo en cuenta los factores culturales, sumado a esto, las responsabilidades del hogar recaen en esta población, lo que desencadena problemáticas relacionadas a la afección de la salud mental en la mujeres (FOMAG, 2021).

En el marco de riesgos laborales, la OMS (2000) declara el Síndrome de Burnout como un riesgo psicosocial que se da como repuesta a síntomas de estrés. Quienes lo padecen en mayor medida son las mujeres que realizan actividades laborales y domesticas; féminas de alto intelecto debido a la autoexigencia, desencadenando malestar significativo como: cansancio, fatiga y agotamiento.

Después de los planteamientos anteriores, la presente investigación, pretende dar respuesta al siguiente interrogante:

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout según el sexo en los trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar los niveles del Síndrome de Burnout según el sexo en trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, Cesar

### **Objetivos Específicos**

Caracterizar según el sexo y edad de los trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, Cesar.

Identificar las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, Cesar.

Analizar las dimensiones del síndrome de Burnout según el sexo de los trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, Cesar.

### **Justificación**

Estudiar el síndrome de Burnout es una necesidad urgente en el contexto laboral actual, donde la carga emocional y el estrés son fenómenos problemáticos cada vez más prevalentes. Esta variable, que suele presentarse a través de síntomas como el agotamiento físico, cognitivo y emocional, no solo impacta de manera negativa en la salud de los trabajadores, sino que también tiene efectos adversos en su rendimiento. Por lo tanto, comprender su prevalencia en un escenario específico como el de CAJACOPI es importante para el abordaje de este fenómeno, en el que los efectos trascienden lo individual, llegando a repercusiones a nivel general en las organizaciones.

Es por esto que, la presente investigación es relevante a nivel social, ya que la salud mental en los empleados es una temática que no dejará de ser preocupante a nivel global. En el sector administrativo, donde la demanda laboral tiende a ser alta, indagar sobre el

síndrome de burnout puede llegar a contribuir a su visibilización, al fomento de un diálogo que es necesario acerca del bienestar laboral y también al posible desarrollo de políticas que continúen promoviendo trabajos saludables.

La EPS Cajacopi se ve beneficiada por este estudio puesto que podrá obtener una base sólida de información sobre la aparición del Burnout en sus empleados, identificando los factores específicos que contribuyen al mismo, conduciendo a la futura implementación de estrategias para mejorar el bienestar de sus empleados. Al detectar posibles síntomas de burnout de manera temprana, la organización podrá intervenir antes de que los problemas se agraven y afecten la productividad a nivel general.

Del mismo modo, participar en la investigación les permite a los trabajadores de la EPS CAJACOPI reconocer los signos de burnout en sí mismos y en sus compañeros, fomentando una mayor conciencia sobre la salud mental y, de igual manera, al ser parte activa de la investigación, los empleados pueden contribuir en la visibilización de los problemas ocultos o no discutidos, facilitando la implementación de soluciones más adaptadas a la realidad.

Finalmente, para los investigadores, este estudio representa una oportunidad valiosa para contribuir al conocimiento sobre el burnout en el ámbito administrativo del sector salud. Los hallazgos pueden enriquecer la literatura existente y servir de base para futuras investigaciones.

## Capítulo II. Marco Teórico Referencial

### Antecedentes de la Investigación

#### *Antecedentes Internacionales*

Garcés et al. (2021) llevaron a cabo una investigación titulada “*Incidencia del Género en el Estrés Laboral y Burnout*”, con metodología cuantitativa. Su muestra estuvo conformada por 564 profesores universitarios, a quienes se les aplicó un Cuestionario Ad Hoc. Los autores hallaron niveles moderados de estrés en la dimensión Estrés de Rol ( $U=32670,500$ ), existiendo una significancia estadística entre hombres y mujeres Rango promedio=308,50;  $p>0,000$ ).

En la dimensión Agotamiento Emocional, también se obtuvo diferencias significativas entre el sexo ( $U=35200,000$ ; Rango promedio=299,13;  $p>0,020$ ) siendo las mujeres quienes presentaron mayor rango promedio en cuanto a reconocer que su trabajo afecta su salud mental, manifestación de ansiedad por ir al trabajo y presentar dudas a la hora de recomendar trabajar como figura docente. En la dimensión Despersonalización, no se apreciaron diferencias significativas en función de género ( $p>0,130$ ). Finalmente, en la dimensión Realización Personal sí se hallaron diferencias estadísticas significativas ( $U=35563,500$ ; Rango promedio=296,54;  $p>0,032$ ).

Esta indagación es relevante porque, aunque se enfoca en una población de docentes universitarios en España, aporta hallazgos valiosos sobre la influencia del género en las distintas dimensiones del burnout. Además, sus hallazgos destacan la importancia de considerar factores sociodemográficos, como el sexo.

Rodríguez y Huapaya (2021), en Perú, decidieron determinar las diferencias entre la carga laboral y el síndrome de Burnout en un personal docente y administrativo de una

universidad. Para ello, utilizaron un enfoque observacional, no experimental con diseño comparativo. Su muestra estuvo conformada por 229 profesores y administrativos, quienes respondieron la Escala de Maslach Burnout Inventory. Gracias a este instrumento, pudieron detectar que un 41,5% no presentaba ningún riesgo, el 42,2% presentaba riesgo bajo de Burnout, el 14,8% presentó rasgos medianamente y solo un 1,3% presentó rasgos moderadamente altos. En cuanto a las dimensiones, se logró identificar que el 45,5% de la muestra presentó bajos niveles de agotamiento emocional y un 51,1% de la misma no presentó niveles de despersonalización.

Lobo (2024), en México, desarrolló su tesis: “*síndrome de burnout en los docentes y administrativos de educación media superior en Morelos*”. A partir de una metodología cuantitativa, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach MBI-ES Maslach Burnout Inventory Educators Survey a una muestra conformada por 67 profesores y empleados del área administrativa de dos universidades.

Dentro de los hallazgos más relevantes se encuentra que la muestra estuvo compuesta en mayor medida por mujeres (55%) a comparación de los hombres (45%). Asimismo, el rango de edad con mayor predominancia fue el de los 30-40 años con un 42% de la muestra. En referencia a las dimensiones, el Agotamiento Emocional presentó niveles medios en el 81% de la muestra, la Despersonalización se ubicó en niveles bajos en un 54% y la Realización Personal también obtuvo este nivel en un 79% de los participantes.

Valeriano y Domínguez (2024) publicaron un artículo científico enfocado en determinar cómo las condiciones de trabajo en un hospital de Sicuani, en Perú, pueden relacionarse con el síndrome de Burnout presente en su equipo administrativo. Implementaron un enfoque cuantitativo, utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach

(MBI) para recolectar los datos y seleccionaron a 39 trabajadores administrativos como su muestra.

Dentro de los resultados más importantes, se encuentra que el 30.8% de sus participantes presentaron niveles bajos de Agotamiento Emocional, un 59% mostró un nivel muy bajo de Despersonalización y además, también se obtuvieron niveles muy bajos (33.3%) y bajos (33.3%) en la dimensión Falta de Autorrealización, llegando al hallazgo general de que un 35.9% de los participantes presenta un grado bajo de síndrome de Burnout, un 28.2% presenta niveles bajos, otro 28.2% muestra niveles regulares y un 7.7% restante manifiesta niveles altos del síndrome.

#### ***Antecedentes Nacionales***

Almeida et al., (2020), en Bucaramanga, Santander, realizaron un estudio con el propósito de conocer el impacto a nivel empresarial que conlleva la aparición del Síndrome Burnout en personal que se desenvuelve en áreas de urgencia. Emplearon un enfoque cuantitativo, de corte transversal, carácter mixto, descriptivo y exploratorio. Además, utilizaron una población compuesta por 42 trabajadores de un hospital, a quienes le aplicaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

Dentro de los hallazgos más importantes se destaca que en la dimensión de Agotamiento Emocional, las jefes de enfermería son las que reportan el mayor nivel de cansancio emocional con un 90%, seguidas por los especialistas con un 87,5%. Los fisioterapeutas presentan un 77%, los médicos generales un 58% y los nutricionistas un 33%. Por otro lado, en la subescala de Despersonalización, tanto los médicos especialistas como los nutricionistas muestran el mayor porcentaje, alcanzando el 100%, seguidos por

las jefes de enfermería con un 90%, los fisioterapeutas con un 89% y los médicos generales con un 67%.

En este sentido, Argel et al. (2022), llevaron a cabo un proyecto de investigación titulado “*Presencia del Síndrome de Burnout en administrativos de la UCC campus Villavicencio*”. Este tratado es de enfoque cuantitativo. Para la recopilación de datos utilizaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory, el cual fue aplicado a 45 trabajadores. En relación a las características sociodemográficas, el sexo que predominó fue el femenino en un 71,1% de los participantes, seguido del sexo masculino correspondiente al 28,8% restante. Según los datos recolectados, el ciclo vital que prevalece es el adulto comprendido entre los 27 a 60 años, en un 68.8% de las personas, mientras que la minoría de estos pertenece al 31.1% de los jóvenes entre 18 a 26 años.

Este estudio encontró que el 48.8% de la muestra presentaba alteraciones en la dimensión de Cansancio / Agotamiento, un grado alto en un 31.1%. La dimensión que presentó mayor número de participantes con indicios de Burnout fue Despersonalización / Cinismo en el 55.5% de la muestra. En cuanto a la dimensión de Realización Personal, esta se encontró alterada con un 51.1% de encuestados reportados en un grado medio. A nivel general, se evidenció que aproximadamente el 51% de los participantes presentaron un grado bajo de riesgo para desarrollar el síndrome de agotamiento por sobrecarga laboral. En contraste, el 49% restante mostró un grado moderado o grave de este síndrome, lo que conlleva a una despersonalización en el ámbito laboral, falta de motivación y desinterés en su realización personal.

Por otra parte, en la ciudad de Cali, Giraldo et al., (2023), quisieron evaluar los síntomas y las causas del síndrome del trabajador quemado en el personal de una institución

educativa superior. Para ello, utilizaron un enfoque cuantitativo y una muestra compuesta por 15 administrativos. El instrumento que implementaron para la medición de la variable fue el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo “CESQT”, con el cual pudieron observar que 5 personas (33,3%) tienen un nivel crítico, 4 (26,7%) un nivel alto, 3 (20%) un nivel medio y 2 (13,3%) un nivel bajo. Solo 1 persona (6,7%) de las 15 encuestadas no sufre de este síndrome.

Además, Torrado et al., (2024) en su investigación “*Las variables sociodemográficas y su relación con el síndrome Burnout (SBO) en administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*”, precisaron un enfoque cuantitativo, de tipo transversal descriptivo para la aplicación de la Escala Maslach Burnout Inventory, instrumento que fue diligenciado por la población de su estudio, constituida por 51 empleados del área administrativa.

Según la característica sociodemográfica del sexo, los autores descubrieron que un 47% de las mujeres y un 43% de los hombres presentaron niveles bajos de Agotamiento, lo que sugirió que la mayoría del personal administrativo no se sentía significativamente falto de energía en su trabajo. En cuanto al Cinismo, el 82% del personal de ambos sexos se mostró motivado en su trabajo. En lo que respecta a la eficacia, tanto mujeres como hombres se encontraron en un nivel medio del 78% y bajo del 22%, sin que ninguno de los dos grupos se sintiera altamente realizado por su trabajo. Estos hallazgos sugirieron que una pequeña parte del personal administrativo, sin diferencias significativas entre sexos, comenzaban a mostrar signos del síndrome de Burnout.

### ***Antecedentes Regionales y/o Locales***

Solano et al., (2020) realizaron una investigación titulada “*Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de instituciones de salud*” en la ciudad de Valledupar, a partir de una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva y transversal. Utilizaron una muestra compuesta por 19 empleados, quienes respondieron El MBI de Maslach y Jackson.

Este instrumento les permitió identificar que, de los 19 participantes encuestados, en la subescala de Realización Personal, el 63,16% presentó un nivel alto, en un nivel medio se encuentra el 26,32% , y en un nivel bajo el 10,53%. En cuanto a la Despersonalización, el 10,53% mostró un nivel alto, mientras que el 26,32% manifestó un nivel medio, y el 63,16% estuvo representado por un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión de Agotamiento Emocional, el 31,58% presentó un nivel alto, el 5,26% un nivel medio, y el 63,16% un nivel bajo.

También, en la ciudad de Valledupar, Daza (2020) se propuso determinar los niveles de estrés laboral en personal docente y administrativo en una institución privada de educación superior. Se trató de un estudio cuantitativo, constituido por una muestra de 27 participantes, a quienes les aplicó el MBI.

Dentro de los hallazgos más destacados se observa que las mujeres tienden a experimentar un mayor cansancio emocional (11,60) en comparación con los hombres. Por otro lado, los hombres reportan niveles más altos de despersonalización (7,33) en relación con las mujeres. Es importante señalar que la muestra no llega al umbral de burnout, obteniendo un resultado total de (22,12), que está por debajo del umbral establecido por el inventario, que es (50). No obstante, los hombres mostraron niveles más elevados de estrés laboral (22,50) en comparación con las mujeres (22,0).

En este mismo sentido, Sánchez et al., (2020) desarrollaron la investigación “*Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Formación Técnica Profesional (INFOTEP) en el municipio de San Juan del Cesar - La Guajira*”, desde una metodología cuantitativa, descriptiva y exploratoria, conformada por una muestra aleatoria de 20 personas. Al examinar los resultados correspondientes a la dimensión de Agotamiento Emocional, se observó una probabilidad del 4,6% de que el síndrome de Burnout esté en desarrollo. También se identifican otros factores, como la Realización Personal y la Despersonalización, que arrojaron un promedio de 3,42. Esto indicó que el 96% de los docentes reportaron experimentar agotamiento emocional

Por su parte, en el análisis de la dimensión de Desgaste Laboral e Idealismo, se encontró una probabilidad del 4,9%. También se identificaron otros aspectos, como los síntomas, causas y consecuencias, además del avance de la enfermedad. Esta dimensión presentó un promedio de 4,10 lo que indicó que el 98% de los docentes manifestaron experimentar desgaste laboral e idealismo.

Es importante resaltar que, Nieto y Agredo (2024), en el municipio de San Alberto, Cesar, tuvieron como objetivo analizar los niveles de Burnout en docentes de una Institución Educativa, con el propósito de evidenciar el estado actual del desgaste ocupacional en los participantes. Desde una metodología transversal, utilizando una muestra de 54 sujetos, quienes respondieron al instrumento MBI. Los resultados indicaron que el 80% de los participantes presentaron niveles de cansancio emocional bajo y el 20% restante un nivel medio. No se encontraron casos de cansancio alto. El 100% de la población presentó un nivel de despersonalización bajo. Y con respecto a la dimensión de

Realización Personal, el 98% presentó niveles bajos mientras que solo un 2% presentó bajos niveles.

Este antecedente es crucial, dado que, al emplear el mismo instrumento, permite establecer paralelismos significativos entre los resultados obtenidos en contextos diferentes. Y aunque se centra en una población distinta, los hallazgos sobre el síndrome de Burnout, el agotamiento emocional y el desgaste laboral ofrecen una base comparativa que puede enriquecer la interpretación de los datos en este estudio.

### **Bases Teóricas**

En esta sección, se analizan los autores más destacados relacionados con el fenómeno del síndrome de burnout, proporcionando bases teóricas que permiten comprender sus características, causas, efectos y mecanismos asociados. Asimismo, se abordan modelos explicativos, con el fin de contextualizar el tema y ofrecer una base sólida para el análisis de los datos obtenidos.

### ***Síndrome de Burnout***

El Burnout fue conceptualizado en primera instancia como un estado físico y mental que experimentaron un grupo de jóvenes que trabajaban como voluntarios en una clínica de beneficencia en Nueva York. Estas personas vivieron situaciones de estrés relacionadas con sobre esfuerzos de sus funciones en aras de alcanzar metas superiores que no recibían las recompensas equivalentes. A lo último, estas prácticas terminaron por adquirir conductas tendientes a la irritación, agotamiento y evasión de las actividades correspondientes (Freudenberger, 1980, p.13).

La idea de “estar quemado” trascendió a algo más que el estrés laboral, puesto que se añadió la idea de que quien labora tiene la capacidad de agencia sobre las estrategias de

afrontamiento de las actividades requeridas. Estas pueden verse comprometidas cuando la carga es excesiva y con frecuencia puede generar deserción, apatía y abandono de las labores (Mingote, 1998, p. 32).

El síndrome de Burnout también es definido como un estado que implica una pérdida de las fuentes energéticas. De acuerdo con Buendía y Ramos (2001), Burnout es también fatiga física, cansancio mental y cognitivo. Este agotamiento progresivo no solo afecta las capacidades físicas y mentales de una persona, sino que también impacta profundamente en su capacidad de interactuar de manera efectiva con su entorno laboral.

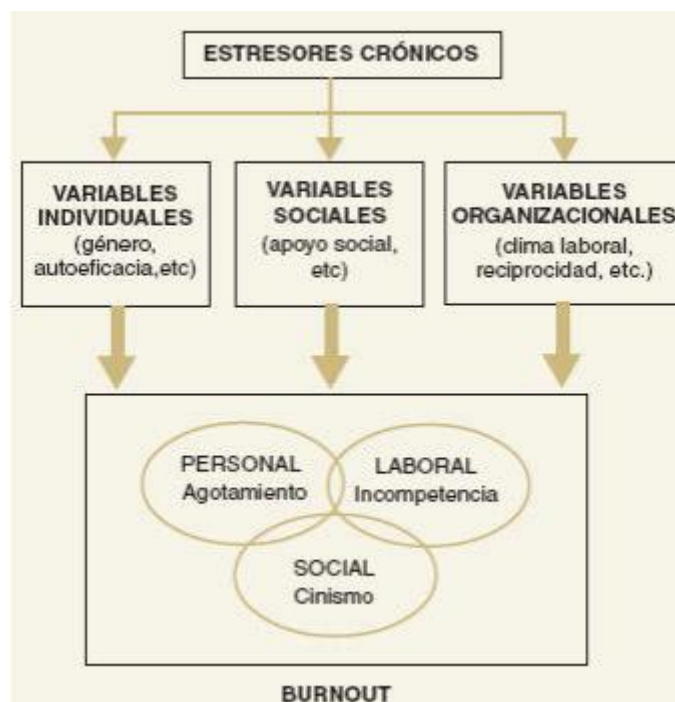
Actualmente, la definición más aceptada del síndrome de burnout es la que fue realizada por Maslach y Jackson, describiéndolo como: “Síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento cínico y actitud negativa hacia los clientes, y una baja realización personal”. (Maslach y Jackson, 1986, p. 20).

Al respecto, se puede argumentar que este síndrome se presenta generalmente en personas con trabajos que tienen mucha interacción social, es decir, jornadas laborales extensas, donde se presenta el inconveniente de cometer equivocaciones en tareas repetitivas, rutinarias y en aquellas que requieren atención sostenida, lo que puede poner en peligro la salud de los pacientes, por disminución del desempeño laboral de los profesionales de la salud. La Organización Mundial de la Salud, lo define como “Enfermedad de riesgo laboral que causa detrimento del bienestar mental. Es un síndrome conceptualizado como resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado” (OMS, 2020, p. 28-30).

Es importante señalar que según Castro y Holguer (2022) “Las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan”.

### Figura 1

*Variables que inciden en el estrés crónico*



Nota. La figura hace referencia a la incidencia de las tres variables que inciden en la presencia del síndrome. Fuente: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España (como se citó en Castro y Holguer, 2022).

### ***Características del Síndrome Burnout***

Según la OMS (2019), el síndrome de Burnout se caracteriza por la aparición de los siguientes síntomas:

**Cansancio Emocional.** Es la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, las sensaciones de sobreesfuerzo físico que se produce como consecuencia del contacto con las personas.

**Despersonalización.** Esta manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad

**Pérdida de Motivación hacia el Trabajo.** La falta de realización personal son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, es decir, un declive en el sentimiento de competencia y éxito en el trabajo, evaluándose negativamente.

### ***Síntomas del Burnout***

Los síntomas más destacados son: Falta de energía, Agotamiento físico, mental y/o emocional, distanciamiento mental del puesto de trabajo y de los compañeros. disminución de la productividad laboral y de la concentración. Altos niveles de estrés, sensación de fracaso y frustración porque el trabajo no sale como estaba planeado, incapacidad para desconectar del trabajo estando en casa, dolores musculares y de cabeza, dificultad para conciliar el sueño, problemas cutáneos, pérdida de peso, fatiga visual, mareos, taquicardia. (Hernández-Suárez et al., 2021, p. 10).

### ***Causas del Burnout***

El Síndrome de Burnout se produce por diversas causas y van desde la precariedad laboral hasta tener una carga de trabajo excesiva. Enfrentarse a jornadas de trabajo muy largas que impidan conciliar. Tener que desempeñar labores profesionales sin contar con los recursos o el personal necesario. Aquí se incluye la falta de seguridad laboral. Sufrir mucha presión. Presenciar un mal clima laboral durante mucho tiempo. No poder controlar las decisiones laborales importantes. Falta de expectativas laborales. Realizar un trabajo

monótono un día tras otro. Sentirse aislado en la oficina o en la vida personal. Ser víctima de mobbing o acoso laboral. (Linares-Parra, *et al*, 2021, p. 13).

### ***Consecuencias del Burnout***

Siguiendo con la investigación, en este punto es importante destacar que, si el Síndrome de Burnout, si no se trata a tiempo, puede derivar en una situación de incapacidad laboral. Otras consecuencias del síndrome del trabajador quemado son las siguientes: “El aumento del absentismo laboral. De hecho, se cree que la mitad de los días en los que los trabajadores no acuden a su trabajo es por culpa de esta enfermedad necesidad de medicarse para poder conciliar el sueño por las noches, mal ambiente laboral que puede derivar en conductas violentas, desmotivación, estrés, depresión y ansiedad, fatiga, infarto cerebral, enfermedades como problemas gastrointestinales, colesterol alto, diabetes o asma. abuso de drogas o alcohol”. (Castiblanco-Becerra, 2021, p. 9-10).

### ***Niveles de Síndrome de Burnout según Christina Maslach y Susan Jackson***

Maslach posiciona a este importante fenómeno como una problemática particularmente real, donde existen respuestas disfuncionales del individuo en contextos laborales caracterizados por fuertes niveles de presión y tensión laboral. Un problema socio-laboral consecuencia del estrés laboral crónico, una reacción nociva ante una tensión ocupacional progresiva e intensa. Tal es la influencia de los postulados sobre el burnout expuestos por la doctora Maslach que, se sustentan de su impecable trayectoria científica, que la abundante literatura existente sobre este fenómeno en el orbe, de forma casi genérica, se sostiene en sus fundamentales premisas.

**Subescala Cansancio Emocional.** Se refiere a la vivencia de estar exhausto emocionalmente debido a factores que demandan su trabajo y a la valoración que da la

persona evaluada. La sensación de no tener más que ofrecer emocionalmente a los demás, marcada por una disminución y agotamiento de los recursos emocionales.

**Subescala de Despersonalización.** Se describe como la adopción de una actitud despectiva y distante hacia las personas con las que se trabaja, así como hacia los beneficiarios del servicio. También puede entenderse como la manifestación de sentimientos y actitudes negativas, como el cinismo, hacia quienes son el objetivo del trabajo realizado.

**Subescala de Realización Personal.** Indica la percepción de que los logros profesionales no cumplen con las expectativas personales, generando sentimientos de insuficiencia y baja autoestima en el ámbito laboral. La falta de realización personal en el trabajo se refiere a la inclinación de los profesionales a valorarse de manera desfavorable.

## **Bases Legales**

### **Tabla 1**

*Normatividad colombiana sobre el síndrome de Burnout*

<b>Norma</b>	<b>Título</b>
<b>Ley 1616 de 2013</b>	Ley de Salud Mental.
<b>Decreto 1072 de 2015</b>	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

---

**Resolución 2646 de 2008** Disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

**Resolución 1477 de 2014** Tabla de Enfermedades Laborales.

**Resolución 2764 de 2022** Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial.

---

Fuente: Creación Propia (2024).

### **Capítulo III. Marco Metodológico**

#### **Enfoque de investigación**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que, se utiliza la recolección y el análisis de datos, para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández et al., 2017).

#### **Tipo de Investigación**

El presente estudio es de tipo descriptivo dado que se enfoca en determinar los niveles precisos de burnout en trabajadores del área administrativa, sin ahondar en las causas o efectos de esta problemática. Según Hernández et al., (2014), tiene como objetivo especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis, sin buscar establecer relaciones causales ni manipulaciones experimentales, sino que se concentra en observar, describir y documentar aspectos de una realidad tal como se presenta.

#### **Diseño de Investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental, dado que no se intenta inmiscuirse en el estado actual de la variable. Como lo expresa Hernández et al, (2017), se trata de un diseño de investigación donde se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, sin llegar a manipular deliberadamente las variables independientes.

### **Población**

La población, en la obra de Hernández et al., (2014), se detalla como el conjunto total de casos que concuerdan con determinadas especificaciones predeterminadas por el investigador. Estas especificaciones dependen de las características que se desean estudiar. La población puede estar formada por personas, objetos, organizaciones, eventos, entre otros. Se trata entonces del conjunto total de individuos que comparten una o más características comunes y que son objeto de un estudio específico. En el contexto de la investigación, es el grupo completo al cual se desea aplicar los resultados del estudio, por ende, la población objetivo de estudio está compuesta por 47 trabajadores administrativos de la EPS CAJACOPI, sede Valledupar, Cesar.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981, 1986), es un instrumento conformado por 22 ítems, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional y su función es medir el desgaste profesional, es decir, el test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Por consiguiente, valora en una escala de frecuencia de siete grados, los tres síntomas o dimensiones que definen el burnout que, según definen estas autoras, son Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP) (Galvis-Herrer, 2019).

En su versión original, la escala para valorar los ítems constaba de dos formas, una de frecuencia y otra de intensidad, donde el individuo debía contestar a cada ítem a partir de preguntas relativas a sentimientos y pensamientos relacionados con el ámbito de trabajo y su desempeño habitual en éste.

Sin embargo, en la versión de 1986 no se presenta la forma de intensidad porque Maslach y Jackson consideraron que ambas formas se solapaban, disponiendo como correlación la más alta entre ambas dimensiones de evaluación:  $r = 0,73$  con una media de  $r = 0,56$ . “Se divide en tres subescalas que se ajustan a tres factores ortogonales cada una, denominados: agotamiento emocional (Emocional exhaustion), (9 ítems), despersonalización (Depersonalization), (5 ítems) y realización personal en el trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems). Obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66”. (Maslach y Jackson, 1986).

### **Validez del Instrumento**

La escala cuenta con una versión exploratoria de 50 reactivos y una versión confirmatoria de 30 reactivos para fines estadísticos. Tiene una validez de contenido mediante criterio de jueces y de constructo, correlación significativa y de acuerdo a la literatura internacional con variables psicosomáticas, demográficas y laborales.

### **Confiablez del Instrumento**

En el 2008 se desarrolló un análisis de consistencia interna utilizando un Alfa de Cronbach considera el número de elementos del cuestionario, la varianza de cada ítem y el total, basando su derivación en la covarianza media entre los  $n: 1$ . El instrumento final estuvo conformado por 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.8910 de Alfa de Cronbach, en los factores de agotamiento 0.7894, despersonalización 0.7748 y en insatisfacción de logro 0.8620 (Rojas, 2018).

## Operacionalización de Variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables del Cuestionario MBI*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Síndrome de Burnout	Agotamiento o cansancio emocional	Exhaustividad emocional por las demandas del trabajo, fatiga física y psíquica.	1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0= Nunca.
			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.	
			6. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	1= Pocas veces al año. 2= Una vez al mes o menos.
			8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	3= Unas pocas veces al mes. 4= Una vez a la semana.
			13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	5= Unas pocas veces a la semana.
			14. Creo que trabajo demasiado.	6= Todos los días.
			16. Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
			20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	

Síndrome de Burnout	Despersonalización	Frialdad, distanciamiento, cinismo, irritabilidad, ironía.	5. Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	0= Nunca. 1= Pocas veces al año. 2= Una vez al mes o menos.
			10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	3= Unas pocas veces al mes. 4= Una vez a la semana.
			11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	5= Unas pocas veces a la semana. 6= Todos los días.
			15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
			22. Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas	
Síndrome de Burnout	Realización Personal	Bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.	4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
			7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	0= Nunca. 1= Pocas veces al año. 2= Una vez al mes o menos.
			9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	3= Unas pocas veces al mes. 4= Una vez a la semana.
			12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5= Unas pocas veces a la semana.
			17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	

---

18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as. 6= Todos los días.

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

---

Fuente: Elaboración propia (2024).

### **Consideraciones éticas**

Las consideraciones éticas en el ejercicio de la psicología son esencial, debido a que es una disciplina con profunda influencia en la vida social e individual. La regulación sobre la praxis del psicólogo es una muestra de la responsabilidad, que implica la acción de dicha disciplina y las complejidades que supone construir acciones investigativas y epistemológicas sobre otras personas.

La Ley 1090 de 2006 establece que el carácter científico e investigativo de la Psicología supone el estudio de procesos cognitivos, emocionales y sociales del ser humano, cuyo trasfondo epistemológico y práctico es el de crear herramientas para el desarrollo humano desde una perspectiva de la complejidad. En este sentido, se trata de una labor que interviene en una serie de variados y complejos escenarios sociales, los cuales es necesario abordar desde la ética, la responsabilidad y la acción sin daño.

Un aspecto fundamental en el marco de las mediaciones de la práctica del psicólogo es la que tiene que ver con la salud, toda vez que esta es una categoría intrincada que da cuenta de la dimensión biopsicosocial del individuo (Ley 1090, 2006). Toda intervención

sobre la salud comporta la responsabilidad, ya que se está hablando de la sanidad física y mental de los individuos y de la prevención de afectaciones de salud relacionados con el quehacer del psicólogo.

En este ejercicio investigativo se aborda y retoma el código deontológico de la Psicología como un derrotero que permite esclarecer la ruta de intervención del sujeto de estudio, a partir de aspecto éticos y morales en torno a la investigación. Según la Ley 1090 de 2006, los principios generales del código deontológico de la Psicología son muchos, a saber: Responsabilidad, Competencia, Estándares morales y legales, Anuncios públicos, Confidencialidad, bienestar del usuario, Relaciones profesionales, Evaluación de técnicas, Investigación con participantes humanos, Cuidado y uso de animales.

La confidencialidad, la responsabilidad, la competencia, investigación con participantes humanos y los estándares morales y legales, son principios que han de tenerse en cuenta en esta investigación de forma particular, ya que se trata de establecer un intercambio de relatos sensibles con otros seres humanos que deben cumplir con un mínimo de transparencia y secreto profesional.

En términos concretos, la confidencialidad es un derecho fundamental de los seres humanos, su vulnerabilidad es un hecho punible, inmoral y antiético que debe evitarse a toda costa. La confidencialidad como un derecho humano, es irrenunciable y tiene relación directa con otros derechos fundamentales como la dignidad, la intimidad y la preservación del buen nombre y la honra. El no respeto por este principio deontológico pone en peligro la preservación de la estabilidad y salud de los sujetos estudiados (Ferrero y De Andrea, 2018).

Asimismo, la confidencialidad es un principio a tener en cuenta en la relación establecida con los sujetos de estudios. En este caso se pretende generar un proceso de levantamiento de información que es sensible, por lo tanto, se busca establecer un proceso de investigación claro respecto a la confidencialidad, al consentimiento informado y a la información clara y oportuna sobre el destino y uso de los datos recabados en el proceso de relevo de datos cuantitativos.

Es necesario que las personas que participan en la investigación en calidad de sujetos de estudio cuenten con información clara, anticipada y completa sobre el proceso. De acuerdo con Castilla y Castilla (2001), el consentimiento informado permite proporcionar al paciente información relevante para que éste pueda decidir libremente ante cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico. Exige, para ser válido: información suficiente en cantidad y calidad, libertad o voluntariedad y competencia del paciente.

El consentimiento informado y la confidencialidad son derechos del paciente y de las personas que participan en las investigaciones de corte psicológico, no obstante, es también una responsabilidad, deber y obligación penal hacer cumplir las normas que pretenden regular el destino y uso de la información privada de las personas, así esta tenga fines científicos, profesionales y médicos.

## Capítulo IV. Resultados de la Investigación

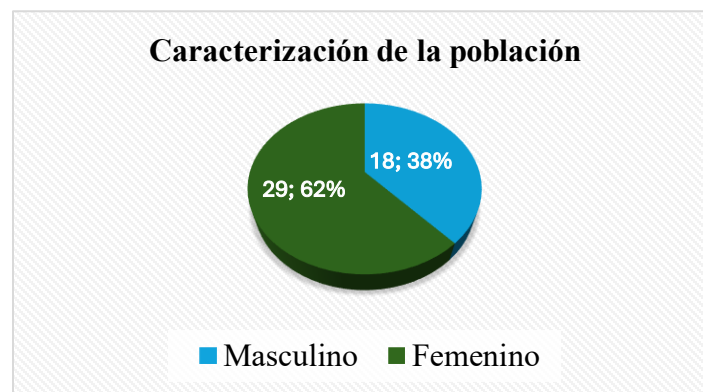
### Resultados

Para la realización del análisis de contenido se tuvo en cuenta los datos sociodemográficos de la muestra y los resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI). La sección sociodemográfica busca proporcionar una visión general de las características de los participantes, tales como edad y género.

Asimismo, el Maslach Burnout Inventory (MBI) es una herramienta ampliamente utilizada para medir el síndrome de burnout o agotamiento laboral, evaluando tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En este apartado se presentarán los resultados desglosados por cada una de estas dimensiones, lo cual permitirá un análisis detallado del nivel de agotamiento que experimentan los participantes. Además, se podrá observar si existen diferencias significativas entre los grupos sociodemográficos, proporcionando una comprensión más profunda del impacto del estrés laboral en función de las características de la muestra.

### Figura 2

*Caracterización por sexo*



*Nota.* La gráfica presentada evidencia que el 62,7% de la población estudiada es de género femenino, y el restante, es decir, el 38,3% de esta misma es masculina. Creación propia (2024).

**Tabla 3**

*Caracterización por edades*

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-29	12	25,53%
30-39	24	51,06%
40-49	7	14,89%
50-59	4	8,51%

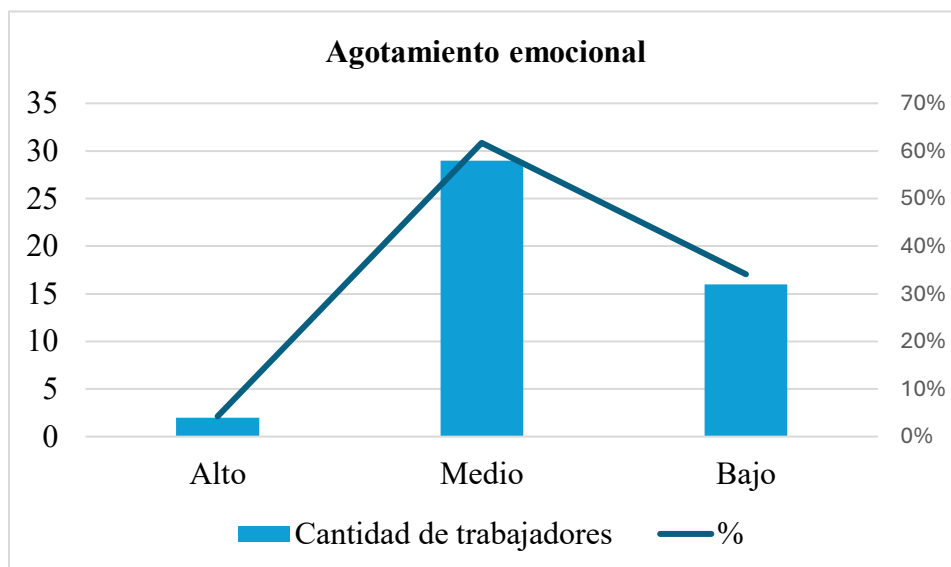
*Nota.* La tabla presenta la distribución de los participantes según su rango de edad.

Como se puede evidenciar en la tabla 3, la población está inmersa en el rango de edad de 22 hasta 54 años, por lo tanto, es variada en representación a los ciclos vitales de los mismos. Las edades que más representan un porcentaje en la población son 32, 35 y 39 años.

### Resultados Maslach Burnout Inventory

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión Agotamiento Emocional*

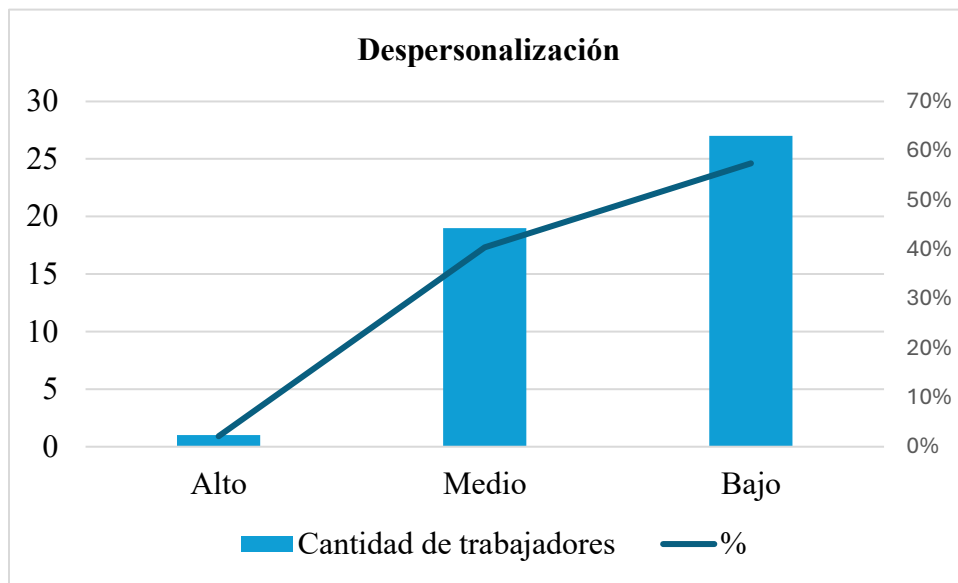


*Nota.* La figura muestra el nivel de agotamiento emocional en la población general.  
Creación propia (2024).

En cuanto al agotamiento emocional, observamos que el 62%, se sitúa en un nivel medio, lo que implica que los individuos están experimentando una carga emocional considerable en su trabajo, quienes según la teoría refieren estar exhausto emocionalmente debido a factores que demandan su trabajo y a la valoración que da la persona evaluada (Maslach y Jackson, 1986).

**Figura 4**

*Resultados de la dimensión Despersonalización*



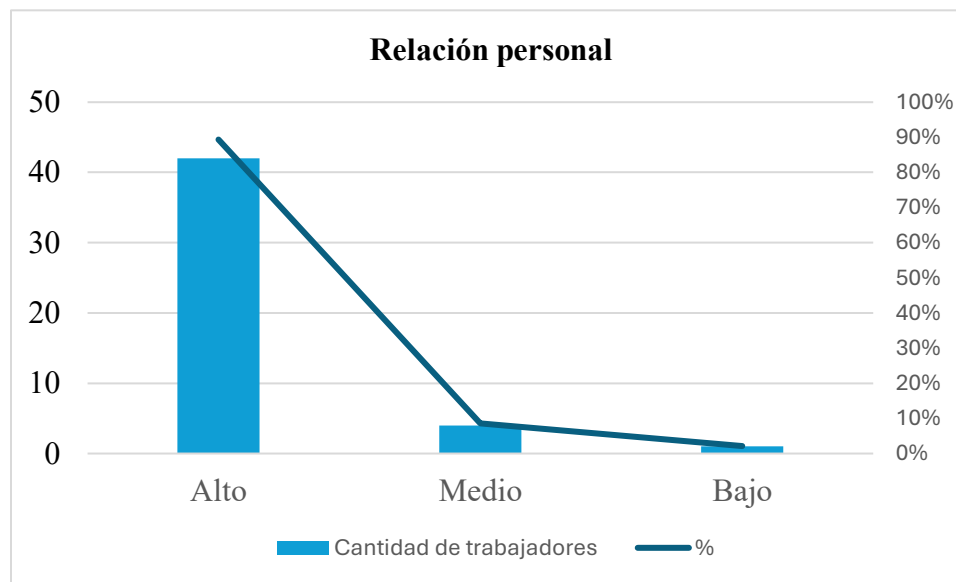
*Nota.* La figura muestra el nivel de despersonalización en la población general.  
Creación propia (2024).

La dimensión de la despersonalización revela que la mayoría de los trabajadores, un 57,4%, presentan un bajo riesgo de despersonalización, lo que significa que los individuos en esa muestra tienden a mantener una conexión emocional y profesional positiva con sus colegas, clientes o estudiantes, y no se sienten distanciados o desconectados de ellos. Sin

embargo, un 40,4% de los empleados se encuentra en un nivel medio, lo cual no es alarmante, pero indica una tendencia hacia un distanciamiento emocional que podría incrementar si se ignoran las condiciones que lo propician. Así, según Maslach y Jackson (1986) también puede entenderse como la manifestación de sentimientos y actitudes negativas, como el cinismo, hacia quienes son el objetivo del trabajo realizado.

### Figura 5

*Resultados de la dimensión Realización Personal*



*Nota.* La figura muestra el nivel de realización personal en la población general.

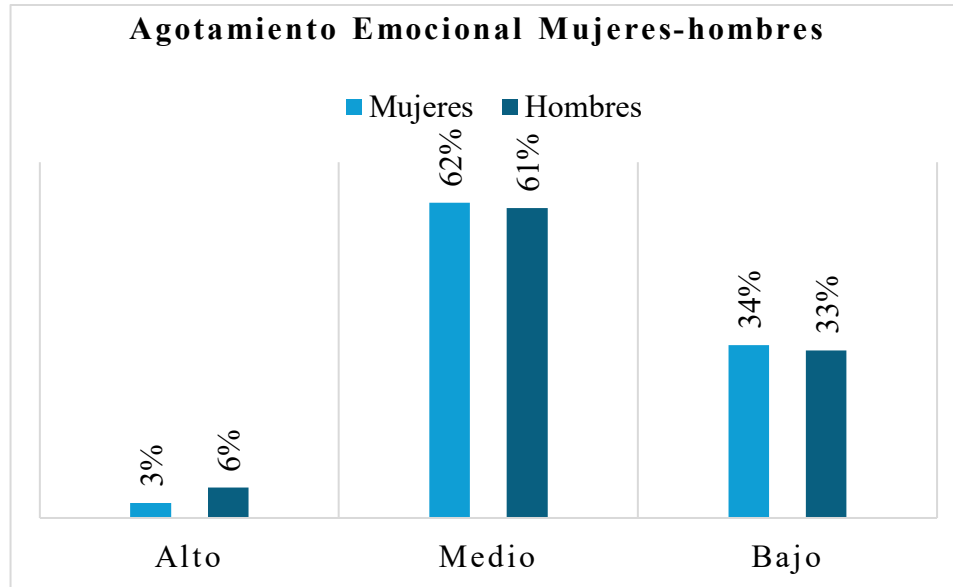
Creación propia (2024).

La dimensión de realización personal muestra un panorama muy positivo, que contrasta con las otras dimensiones evaluadas. Un notable 89,4% de los trabajadores siente una alta realización personal en su trabajo, indicando según que según Maslach y Jackson (1986) se perciben a sí mismos como efectivos, competentes y capaces de cumplir con sus roles laborales de manera satisfactoria. Este alto nivel de satisfacción personal es crucial para el mantenimiento de la motivación y el compromiso con la organización.

## Resultado Maslach Burnout por Sexo

**Figura 6**

*Agotamiento Emocional Hombres y Mujeres*

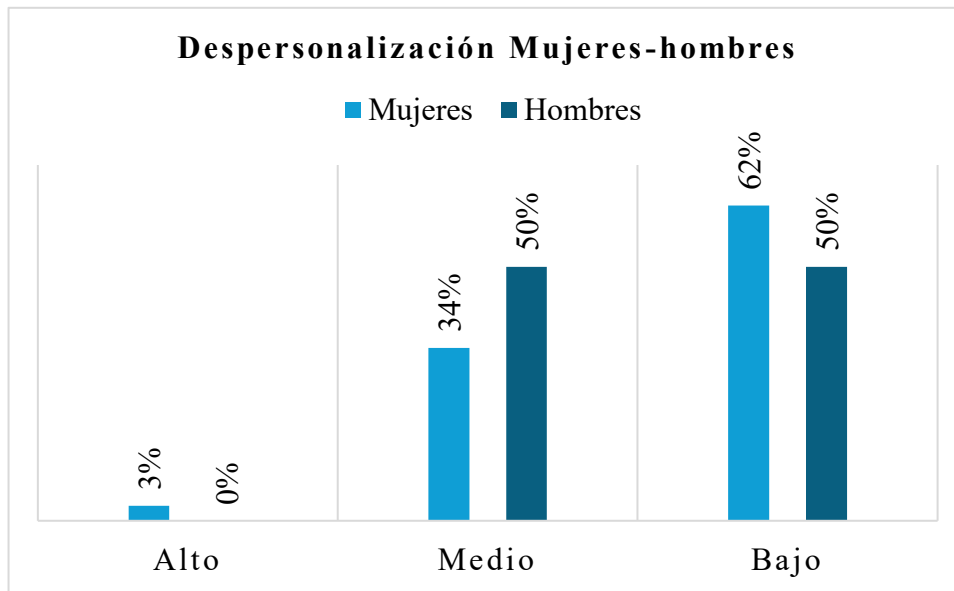


*Nota.* La figura muestra el nivel de agotamiento emocional en comparación por sexo. Creación propia (2024).

Analizando la figura 6, se observa que, al comparar los resultados evidenciados entre hombres y mujeres en la dimensión de agotamiento emocional, los porcentajes no representan una variación sustancial, por lo que el 62% (n=29) de las féminas y el 61% (n=18) de los hombres se encuentran en un nivel medio, indicando según Maslach y Jackson (1986) que los individuos están experimentando una carga emocional considerable en su trabajo, quienes según la teoría refieren estar exhausto emocionalmente debido a factores que demandan su trabajo y a la valoración que da la persona evaluada.

**Figura 7**

*Dimensión Despersonalización Hombres y Mujeres*



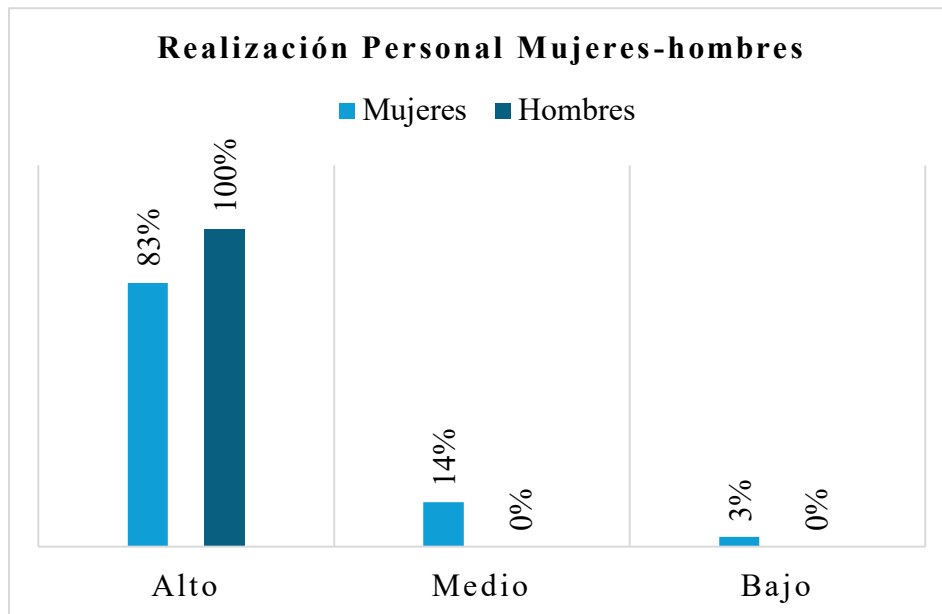
*Nota.* La figura muestra el nivel de despersonalización en comparación por sexo.

Creación propia (2024).

En la dimensión de despersonalización los resultados indican que esta dimensión fluctúa en el sexo femenino con porcentajes de 62% en un nivel bajo, mientras que el 34% indico un nivel medio, en el primer resultado según Maslach y Jackson (1986) no hay manifestación de dimensión sentimientos y actitudes negativas, como el cinismo, hacia quienes son el objetivo del trabajo realizado, mientras que el 34% podría encontrarse en riesgo de presentar esta sintomatología.

**Figura 8**

*Dimensión Realización Personal Hombres y Mujeres*



*Nota.* La figura muestra el nivel de realización personal en comparación por sexo.

Creación propia (2024).

Dentro de la gráfica 8, se puede observar que en ambos sexos se evidencia gran porcentaje de colaboradores entre hombres y mujeres con un nivel alto de realización personal alto lo que indica según Maslach y Jackson (1986) que los logros profesionales cumplen con las expectativas personales, teniendo altos índices de realización personal.

## **Discusión**

Es indispensable, realizar comparaciones por sexo en relación a la temática, debido a que las características y factores inherentes de los individuos pueden influir en la respuesta humana; en este sentido, se pudo evidenciar, una predominancia del género femenino entre los trabajadores administrativos de CAJACOPI – EPS de la ciudad de Valledupar, siendo el 62% una representación de la población femenina, mientras que el 38% restantes se identifican con el sexo masculino, esta tendencia se alinea con la investigación de Lobo (2024), quienes en su tesis doctoral encontró existe una tendencia de mayor participación por parte del sexo femenino en comparación a los hombres, además, el rango etario con mayor participación se enmarca entre los 30 a 39 años, estando representado por un 51,6% de la población, datos que son consistentes a la investigación realizada por Lobo en México.

En este sentido, en la investigación realizada por Valeriano y Dominguez (2024) en una muestra de trabajadores administrativos del sector salud en Perú, en la cual se hizo uso del inventario MBI, los datos muestran que los niveles de síndrome de Burnout dependen más de las características laborales de la empresa, como el clima y la cultura organizacional, además de los factores personales con los que cuenta el individuo para hacer frente a las dificultades, manejando un balance adecuado.

Mientras que en la investigación de Valeriano y Dominguez (2024) se evidencian que los trabajadores presentan bajos índices de Agotamiento Emocional (30.8% de los participantes) y de Despersonalización (33.3% de los participantes), los resultados obtenidos por parte de los trabajadores administrativos de CAJACOPI EPS, muestran que en la dimensión de agotamiento emocional el 62% de la población se encuentra en un nivel

medio, al igual que en la dimensión de Despersonalización siendo el 40%, un aspecto interesante en la investigación de Valeriano y Dominguez se enmarca en los bajos niveles de autorrealización que refieren su muestra (33.3%), lo que podría indicar según Maslach y Jackson (1986) que la percepción de los logros profesionales no cumplen con las expectativas personales, caso contrario a la muestra Valduparense, en la cual el 89.4% de los participantes se sitúan en un nivel alto con respecto a esta dimensión.

Por otra parte, en cuanto a las diferencias por sexo se indica que en la dimensión de agotamiento emocional no se evidencian porcentajes significativamente variables, es importante mencionar que el 62% de las mujeres y el 61% de los hombres se encuentran en un nivel medio, lo que según Maslach y Jackson (1986) es un nivel de alarma, debido a que los administrativos pueden experimentar una carga emocional considerable.

Los datos presentados con anterioridad, difieren de la investigación realizada por Daza (2020) quien alude que las mujeres tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional que los hombres, no obstante, este mismo autor plantea que son los hombres quienes presentan mayores niveles en la dimensión de despersonalización, lo cual se corrobora con los porcentajes obtenidos, ya que las estadísticas señalan que el 50% de los hombres se encuentra en un nivel medio, presentando sentimientos y actitudes negativas como el cinismo, mientras que tan solo el 34% de la mujeres manifestó experimentar este tipo de pensamientos.

Es importante mencionar que en la dimensión de realización personal el sexo masculino percibe en un 100% según Maslach y Jackson (1986) que sus logros profesionales cumplen con sus expectativas personales, al igual que el 83% de las mujeres, sin embargo, es preciso señalar que el 14% percibe que sus logros se alinean parcialmente a

sus expectativas, mientras que el 3% restante no percibe que sus logros profesionales cumplen con sus expectativas personales, lo cual podría estar relacionado a la falta crecimiento laboral, las pocas oportunidades de escalar en la empresa, las expectativas no alcanzadas y la bajas oportunidades para continuar con sus estudios profesionales.

## Conclusiones

En definitiva, a partir de los datos obtenidos se menciona que con relación a las características sociodemográficas la muestra estuvo constituida en un 62% (n=29) por mujeres, mientras que el 38% (n=19) restante se identificaron con el sexo masculino, las edades oscilan entre los 22 hasta los 54 años, evidenciándose mayor presencia en el rango de 30 a 39 años siendo un 51% de la población.

Por otra parte, al identificar los niveles de síndrome de Burnout en los trabajadores de CAJACOPI EPS, se pudo determinar que en la dimensión de Despersonalización el 57% de los participantes se encuentran en un nivel bajo, por los que no se indica presencia de sentimientos ni actitudes negativas como el cinismos, en esta misma dimensión el 40% ha manifestado sentir algunos de estos pensamientos y el 2% restante afirma que sus actitudes llegan a ser significativamente negativas (Maslach y Jackson, 1986).

Además, en la dimensión de agotamiento emocional el 62% se encuentran en un nivel medio, con riesgo a mediano plazo de presentar carga emocional considerable, mientras que el 34% no manifestó ningún síntoma de malestar significativo y el 4% restante se encuentra en un nivel alto, lo que indicaría presencia de malestar, como sentirse emocionalmente exhausto debido a la alta demanda laboral, desencadenando agotamiento de los recursos emocionales (Maslach y Jackson, 1986).

También, se evaluaron los niveles de realización personal, dimensión en la que el 89% de los participantes refieren que sus logros profesionales cumplen sus expectativas personales, mientras que el 9% de los administrativos percibe que estos logros se han alineado de manera parcial, y tan solo el 2% indica que ha percibido falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1986).

En cuanto al análisis de las dimensiones de Síndrome de Burnout con relación al sexo de los trabajadores, se pudo determinar que en la dimensión de Agotamiento Emocional no se evidenciaron diferencias sustanciales en los resultados, encontrándose el 62% de las mujeres y el 61% de los hombres en un rango medio, indicando que a mediano plazo estos pueden ser propenso a mayores niveles de agotamiento, llevándolos a sentirse emocionalmente exhaustos, adicionalmente, se puede concluir que ambos sexos son capaces de experimentar cansancio emocional debido a la alta demanda laboral y las exigencias del entorno (Maslach y Jackson, 1986).

Con respecto a la dimensión de Despersonalización los hombres, representados por un 50% son según Maslach y Jackson (1986) propensos en mayor medida a adoptar actitudes despectivas y distante con las personas con quienes labora, no obstante, es importante mencionar que el 3% de las mujeres indico presentar este tipo de conductas en un nivel alto, llegando a manifestar sentimientos y actitudes negativas hacia sus compañeros.

Mientras que, en relación a la dimensión de realización personal el 100% de los hombres han percibido realización personal en la empresa CAJACOPI EPS, mientras que el 83% de las mujeres han manifestado completamente que sus logros laborales se alinean con sus expectativas personales, el 14% de las féminas percibe que estos logros se han dado de manera parcial y un 3% no ha percibido logros significativos durante el desempeño de sus labores en la organización, lo que puede e indicar que no evidencian oportunidades de crecimiento laboral ni personal para su vida futura en la organización (Maslach y Jackson, 1986).

Por último, mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory, se identificaron

los niveles de agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción con los logros personales. Aunque no hay presencia de niveles indicativos para Síndrome de Burnout, se encontró que una proporción considerable de los trabajadores experimenta un nivel medio de agotamiento emocional, indicativo de una carga significativa que podría escalar si no se abordan de forma preventiva. Estos hallazgos implican que, aunque los niveles altos de burnout no son predominantes, este agotamiento sugiere que los trabajadores están experimentando una carga emocional significativa, que podría progresar hacia niveles mayores en relación al Síndrome de Burnout.

La falta de intervención en este punto podría llevar a un aumento en la despersonalización y una mayor insatisfacción con los logros personales, afectando tanto la salud mental de los individuos como el rendimiento general en el entorno laboral. Por lo tanto, los resultados resaltan la importancia de adoptar estrategias de apoyo psicológico, gestión del estrés y promoción del bienestar para evitar que el desgaste emocional de los trabajadores escale.

### **Recomendaciones**

#### **EPS CAJACOPI**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se recomienda a la empresa implementar programas de promoción y prevención del Síndrome de Burnout que puedan ayudar a los empleados a gestionar mejor sus niveles de estrés y prevenir el agotamiento emocional. Así como, establecer programas que reconozcan el esfuerzo y los logros de los empleados con la finalidad de aumentar la percepción de realización personal y la satisfacción laboral.

Además, es indispensable realizar evaluaciones periódicas del bienestar de los

empleados haciéndolos partícipes de los nuevos programas, impulsar su participación en las políticas empresariales. Esto implicaría establecer un comité de bienestar que incluya representantes de todos los niveles de la organización para supervisar la implementación de programas de bienestar y actuar como un canal de comunicación entre los empleados y la alta dirección sobre cuestiones de salud mental.

### **Al personal administrativo**

Debido a los puntos de alarma manifestados por los mismos, se recomienda desarrollar habilidades de autocuidado mediante prácticas regulares como la gestión del tiempo, pausas activas y actividades de relajación, además, de fomentar un equilibrio entre la vida personal y laboral, estableciendo límites claros para desconectarse de las responsabilidades laborales fuera del horario de trabajo. Así como, participar en actividades recreativas y de esparcimiento para mitigar el impacto del estrés, también mantener una red de apoyo social que brinde contención emocional.

### **Universidad Popular del Cesar**

En búsqueda del avance investigativo y la responsabilidad social, se recomienda promover el desarrollo de investigaciones multicéntricas que aborden el Burnout en diversos contextos laborales, permitiendo una comparación de resultados y la identificación de factores comunes. Incentivar a los investigadores a realizar estudios que analicen la efectividad de diferentes intervenciones y programas de prevención del Burnout en distintas poblaciones, para identificar enfoques más exitosos, además de fomentar la interdisciplinariedad para enriquecer la comprensión del fenómeno y sus implicaciones, así mismo, facilitar el acceso a bases de datos y recursos bibliográficos sobre Burnout para apoyar a los investigadores en la revisión de la literatura y el desarrollo de nuevas hipótesis.

### Referencias Bibliográficas

- Almeida, A., Torres-Florez, D. y Astudillo, D. (2020). Síndrome de burnout en profesionales de salud del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Santander (ESEHUS). *FACE Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*.  
[https://www.researchgate.net/publication/339506068\\_SINDROME\\_DE\\_BURNOU\\_T\\_EN\\_PROFESIONALES\\_DE\\_SALUD\\_DEL\\_SERVICIO\\_DE\\_URGENCIAS\\_D\\_EL\\_HOSPITAL\\_UNIVERSITARIO\\_DE\\_SANTANDER\\_ESEHUS](https://www.researchgate.net/publication/339506068_SINDROME_DE_BURNOU_T_EN_PROFESIONALES_DE_SALUD_DEL_SERVICIO_DE_URGENCIAS_D_EL_HOSPITAL_UNIVERSITARIO_DE_SANTANDER_ESEHUS)
- Argel, A, Muñoz, L, Ramírez, L y Giraldo, Y. (2022). *Presencia del Síndrome de Burnout en administrativos de la UCC campus Villavicencio*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias de la Salud, Enfermería, Villavicencio.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide.
- Castro, O. y Holguer, R. (2022). Factores de riesgo psicosociales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout en profesionales de enfermería. *Revista de ciencias de la salud*.  
<https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/issue/view/41>
- Castiblanco-Becerra, D. (2021). *Síndrome de burnout en docentes universitarios latinoamericanos. Revisión Sistemática* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia. UNAD].  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/42083/dacastiblancob.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castilla, A. y Castilla, M. (2001). El consentimiento informado en psicoterapia. *Revista de la Asociación Española de*

- Neuropsiquiatría*. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-57352001000400003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352001000400003)
- DANE. (2021). *Desempeño Laboral*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. <https://microdatos.dane.gov.co/catalog/738>
- DANE. (2021). *Salud Mental en Colombia: Un análisis de efectos de la pandemia*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística <https://cutt.ly/mKH2I1q>
- Daza, A. (2020). *Evaluación de niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativos del programa psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4907>
- Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo. (2015, mayo 26). Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Ferrero, L. y De Andrea, N. (2018). *Aspectos centrales de la confidencialidad en psicología*. X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXV Jornadas de Investigación. XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Universidad de Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-122/728.pdf>
- FOMAG. (2021). *Informe anual de gestión*. Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio. <https://cutt.ly/GKH9H8S>
- Freudenberger, J. (1980). *Burn-out*. Nueva York: Doubleday.
- Galvis-Herrer, M. (2019). *Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento general de riesgos laborales para la reducción de la accidentalidad*.

<https://proyctohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/#:~:text=Concretamente%2C%20se%20define%20como%3A%20%E2%80%9C,de%20baja%20energ%C3%ADa%20o%20agotamiento>

Garcés-Delgado, Y., García-Álvarez, E., López-Aguilar, D. y Álvarez-Pérez, P. R. (2023).

Incidencia del género en el estrés laboral y burnout del profesorado universitario.

*Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*

<https://doi.org/10.15366/reice2023.21.3.003>

Giraldo, D., Alzate, J., y Lotero, A. (2023). *Burnout en empleados administrativos*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/54282>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2017). *Metodología*

<https://cutt.ly/oKH8OGE>

Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 46.383.

[https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos\\_de\\_usuario/Documentos/Documentos\\_Investigacion/Docs\\_Comite\\_Etica/Ley\\_1090\\_2006\\_-\\_Psicologia\\_unisabana.pdf](https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf)

Ley 1616 de 2013. (2013, 21 de enero). Congreso de la República de Colombia.

[https://www.redjurista.com/Documents/ley\\_1616\\_de\\_2013\\_congreso\\_de\\_la\\_republica.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1616_de_2013_congreso_de_la_republica.aspx#/)

Linares-Parra, G. y Guedez-Salas, Y. (2021). *Síndrome de Burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud*. Atención Primaria.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/#:~:text=Actualmente%20C%20la%20definici%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aceptada,y%20una%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal%C2%BB>

Lobo, A. (2024). *Síndrome de Burnout en los docentes y administrativos de educación media superior en Morelos* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de Morelos].

[https://www.researchgate.net/publication/381040541\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_los\\_docentes\\_y\\_administrativos\\_de\\_educacion\\_media\\_superior\\_en\\_Morelos](https://www.researchgate.net/publication/381040541_Sindrome_de_Burnout_en_los_docentes_y_administrativos_de_educacion_media_superior_en_Morelos)

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120.

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

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=757447](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=757447)

Mingote, J. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *FMC:*

*Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 5(8), 493-503.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6620391>

Ministerio de Trabajo de Colombia (2019). *Ley 2404 2019*.

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-2404#:~:text=%22Por%20la%20cual%20se%20adopta,y%20se%20Dictan%20Otras%20Disposiciones>.

Ministerio de Trabajo de Colombia (2022). *Resolución 2764 de 2022*.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124#:~:text=To das%20las%20empresas%20deben%20prestar,de%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial>

Ministerio del trabajo de Colombia (16 de marzo 2021). *El Ministerio del Trabajo, apoya al sistema general de riesgos laborales para la reducción de la accidentalidad*.

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2021/marzo/el-ministerio-del-trabajo-apoya-al-sistema-general-de-riesgos-laborales-para-la-reduccion-de-la-accidentalidad>

Nieto, E., y Agredo, D. (2024). *Síndrome de Burnout en una Institución Educativa de San Alberto Cesar* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/c2df4fb9-c1da-4fd3-8b01-b2dec4285dcc/content>

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia*. Organización Internacional del Trabajo. <https://cutt.ly/kKH8715>. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

Organización Mundial de la Salud [OMS] (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Resolución 2646 de 2008. (2008, Julio 17). Ministerio De Protección Social.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Resolución 1477 de 2014. (2014, 05 agosto) Departamento Administrativo de la Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>

Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7317360>

Rodríguez, M. y Huapaya, G. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. *Revista Ecuatoriana de Psicología*.

[https://www.researchgate.net/publication/354048631\\_Carga\\_laboral\\_y\\_el\\_Sindrom\\_e\\_Burnout\\_en\\_el\\_personal\\_administrativo\\_y\\_docente\\_universitario](https://www.researchgate.net/publication/354048631_Carga_laboral_y_el_Sindrom_e_Burnout_en_el_personal_administrativo_y_docente_universitario)

Sánchez, N., Ramírez, D. y Martínez, N. (2020). Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Formación Técnica Profesional (INFOTEP) en el municipio de San Juan del Cesar - La Guajira. En Reyes, L., de Durán, J., Carruyo, J., Chirinos, M., Ortega, S. y Plata, D. (Ed.), *Haciendo ciencia construimos futuro*. Universidad del Zulia.

Solano, E., Parra, K., Hamon M. y Arrazola, M. (2020). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de instituciones de salud. *Ingeniería, Desarrollo e Innovación*.

<https://doi.org/10.32012/26195259/2020.v2i2.76>

Torrado, A., Peñaranda, M., y Suárez, S. (2024). Las variables sociodemográficas y su relación con el síndrome Burnout (SBO) en administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. *REICE: Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas*.

<https://doi.org/10.5377/reice.v12i23.18802>

Valeriano, G. y Dominguez, Z. (2024). *Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos del hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

**Anexos**

**Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)**

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

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= 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	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14	Creo que trabajo demasiado.
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.