



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
EFECTOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA SATISFACCIÓN, EL BIENESTAR Y
LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR SALUD

PRESENTA:

ISAMAR GUZMAN GIRALDO 1911021317, KAROL NATALY JUAGIBIOY 1511024761,
GLORIA LÓPEZ ESPITIA 1120012236, ROCIO MONROY SANABRIA 1721025115,
DUVAN GUILLERMO SILVA ROJAS 1820660111

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO A DICIEMBRE DE 2021.

<i>Resumen</i>	1
<i>Capítulo 1. Introducción</i>	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.	3
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	4
<i>Capítulo 2. Marco de referencia</i>	6
Marco conceptual.....	6
Marco teórico.	7
Marco Empírico.	9
<i>Capítulo 3. Metodología</i>	12
Tipo y diseño de investigación.	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.....	13
Estrategia del análisis de datos.	13
Consideraciones éticas.	14
<i>Capítulo 4. Resultados</i>	15
<i>Discusión</i>	17
<i>Conclusiones</i>	19
<i>Limitaciones</i>	19
<i>Recomendaciones</i>	20
<i>Referencias bibliográficas</i>	21
<i>Anexos</i>	24

Lista de tablas

iii

Tabla 1. Frases destacadas en la entrevista que identifican la ausencia de síndrome de burnout	28
Tabla 2. Frases destacadas que indican la aparición del síndrome de burnout.	29

Resumen.

El síndrome de Burnout es una de las enfermedades con más influencia en los riesgos psicosociales; el aumento de esta problemática hace un llamado al tratamiento oportuno para evitar que esto implique un riesgo en la salud mental de los trabajadores y la prestación de servicios de las organizaciones. El objetivo de la presente investigación es identificar de qué manera el síndrome de burnout incide en la satisfacción, bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Proensalud en la ciudad de Medellín. La investigación tiene enfoque metodológico de tipo cualitativo, bajo un tipo de estudio de carácter transversal descriptivo, con una muestra de 10 personas, las cuales fueron seleccionadas mediante tipo de muestreo no probabilístico o por conveniencia. Mediante una entrevista semiestructurada, se evidenció la presencia del síndrome y los principales factores estresores. Así mismo, se determinó que el síndrome afecta de manera importante el desempeño laboral y la vida personal de los encuestados, generando cambios físicos, de comportamiento y desajustes emocionales. En general se identificó que los trabajadores de la empresa Proensalud cuentan con una buena calidad de vida laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, satisfacción, bienestar, calidad de vida laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

Burnout es un síndrome de desgaste profesional, ocasionado por el agotamiento emocional, mental y físico de los trabajadores, el cual se presenta como resultado de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo; este síndrome se da con mayor frecuencia en los trabajadores que deben pasar una mayor cantidad de tiempo con clientes o con usuarios de un servicio ofrecido por la organización para la cual trabajan, por lo que, estas situaciones le provocan al trabajador estrés y desgaste ocupacional (Patlán, J., 2013).

De acuerdo con declaraciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (citadas en Mouzo, J., 2019), el estrés laboral ha sido catalogado como la enfermedad del año dado que actualmente hay un alto índice de trabajadores que se encuentran afectados física y emocionalmente por esta enfermedad, se dice que cerca del 45% de los empleados en el mundo sufren de Burnout. Por su parte en Colombia, de acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de Salud y el DANE (2020) se ha demostrado que entre el 20 % y el 33 % de los empleados en Colombia sufren del síndrome de Burnout, siendo este uno de los principales detonantes de la rotación de personal en las organizaciones; también se expresa que al menos 11.435 trabajadores accedieron a atención psicosocial en el año 2020. Incluso, con respecto a los trabajadores de la salud, y sobre todo aquellos que se han enfrentado al Covid-19, indican en un estudio realizado por Chica, I., y Leiton, J.,(2021), que el 74% de los trabajadores de este sector sienten estrés moderado al trabajar con pacientes de Covid-19. No obstante, y a pesar de la creciente severidad del tema, son pocas las investigaciones desarrolladas en Colombia relacionadas con las construcciones teóricas del síndrome de burnout sobre todo en la población sanitaria, en contraste con otras investigaciones realizadas en países europeos donde son ampliamente investigados estos temas, en donde se destacan la afectación en la calidad de vida del personal que trabaja en el sector salud derivada de la carga laboral y

las exigencias de las actividades que desempeñan (García, L., Jimenez, M., Riaño, S., y Umbarila, E., 2018).

Las investigaciones relacionadas con el burnout permiten generar nuevos conocimientos para tratar esta enfermedad derivada de los riesgos psicosociales en el trabajo y contribuyen a mejorar el bienestar de los empleados en las organizaciones o al menos a trabajar para disminuir el riesgo.

Planteamiento del problema

La “enfermedad mental” no es característica de padecimientos graves, también se refiere al estrés y ansiedad debido al agotamiento laboral, lo cual debe ser tratado oportunamente para evitar que esto implique el riesgo en la salud de los trabajadores y a su vez impacte negativamente en el rendimiento y prestación del servicio en las organizaciones; el miedo a perder el empleo debido a tener un trastorno y al desconocimiento por parte de las empresas lleva a que a menudo no sean tratados oportunamente (Mateos Carrasco & Mateos Rodríguez, 2019)

El síndrome de Burnout no es exclusivo de trabajadores que desarrollan actividades de apoyo e intervención con público, afecta a cualquier tipo de profesional debido a que estos también pueden presentar desgaste físico y emocional producido por la carga a la que se vean sometidos debido al trabajo. El creciente padecimiento de esta problemática en la actualidad lleva a que se investigue sobre esta temática en el área administrativa de la empresa PROENSALUD, esto con el fin de identificar las causas y circunstancias en los que se puedan ver implicados los trabajadores; y como consecuencia, los lleve a padecer una enfermedad profesional, lo cual también pueda impactar negativamente en la satisfacción, bienestar y calidad de vida laboral.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera el síndrome de burnout incide en la satisfacción, bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa PROENSALUD en la ciudad de Medellín?

Objetivo general.

Identificar de qué manera el síndrome de burnout incide en la satisfacción, bienestar y calidad de vida laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Proensalud en la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos.

- Describir qué situaciones inciden en la satisfacción laboral, debido a la presencia del síndrome de burnout dentro de la empresa Proensalud en la ciudad de Medellín.

- Conocer los efectos causados por el síndrome de burnout, en el bienestar laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Proensalud en la ciudad de Medellín.

- Analizar cómo el síndrome de burnout influye en la calidad de vida laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Proensalud en la ciudad de Medellín.

Justificación.

La presente investigación surge de la necesidad de analizar la incidencia del síndrome de burnout en la calidad de vida laboral del personal del área administrativa de Proensalud, con el fin de determinar sus efectos en el bienestar y satisfacción laboral. Así mismo, se pretende conocer cuáles son las estrategias que tiene la institución para minimizar el impacto en los casos identificados como Síndrome de Burnout.

Con esta investigación se busca proporcionar información relevante, con el fin de aportar nuevos hallazgos que proporcionen más herramientas para tratar esta enfermedad derivada de los riesgos psicosociales laborales, así como mostrar la importancia de fortalecer las estrategias y programas establecidos para el manejo del síndrome.

Debido a que en Colombia según estadísticas del DANE (2020), se ha demostrado que un alto porcentaje de los empleados sufren el síndrome de Burnout y que a la fecha son pocas las investigaciones realizadas en el personal sanitario, se considera que con los

hallazgos se pueda contribuir de manera significativa al desarrollo de estudios similares para la disminución y prevención del riesgo en estudio.

El síndrome de Burnout es una de las problemáticas más relevantes a nivel laboral, con la investigación se busca proporcionar herramientas que permitan identificar la incidencia del síndrome de burnout en las instituciones que se dedican a prestar servicios de salud para mejorar la satisfacción, bienestar y calidad de vida del personal administrativo de la organización.

Esta investigación tiene utilidad metodológica que puede servir como marco de referencia para próximas investigaciones permitiendo un análisis comparativo de los hallazgos lo cual representa un aporte para el manejo del riesgo en las organizaciones, dada la situación mundial presente durante el proceso investigativo.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Bienestar Laboral

Se refiere al estado o sentimiento de satisfacción que logran los empleados con el cumplimiento de sus labores. Es el resultado de un buen ambiente laboral y de la satisfacción de un reconocimiento al buen trabajo, el cual trasciende en beneficio tanto familiar como social, esto incluye también proporcionar espacios físicos agradables donde los empleados permanecen en su día a día produciendo sensación de bienestar y aumentando su productividad la cual influye también de manera directa en la motivación de los trabajadores (García, 2021).

Calidad de Vida Laboral

Patlán(2017) refiere: Tener calidad de vida laboral es “alcanzar una mayor humanización mediante el diseño de puestos de trabajo ergonómicos, garantizar condiciones laborales seguras y saludables, proyectar organizaciones eficaces, democráticas y participativas capaces de satisfacer necesidades y demandas de sus miembros, así como de ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal”(Pág 43). Es difícil definir claramente la CVT dado que “por sus características de subjetividad y multidimensionalidad depende de las percepciones que los trabajadores tienen de su experiencia laboral”(Pág. 66).

Satisfacción Laboral

Como lo afirman Sánchez y Garcia(2017), la satisfacción laboral es una respuesta objetiva a los diferentes factores que intervienen en el contexto laboral, son sentimientos, un estado emocional frente al desarrollo de sus funciones, “una actitud o conjunto de actitudes de la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo”(Pág.162). Es decir, la satisfacción laboral está relacionada con los diferentes

comportamientos de los empleados en el desempeño de sus funciones.(Sánchez y García 2017).

Síndrome de Burnout

Según la Dra. Maslach como lo cita Olivares (2017), “El burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (pág 61).

Posteriormente, afirma que este síndrome “es una respuesta a estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el trabajo, donde los síntomas dominantes están caracterizados por la presencia del agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo, y sentido de ineficacia y carencia de realización personal” (pág 61).

Marco teórico.

Teoría de las necesidades humanas

Abraham Maslow fue el precursor de la motivación humana (1943), ya que relacionaba el término Humanista dentro de sus concepciones filosóficas siendo el foco de su interés, resaltando la dignidad del ser humano, Maslow, cuando se refería a la calidad de vida, la relacionaba como una pirámide donde relaciona las necesidades humanas dentro de 5 categorías, teniendo en cuenta que cuando una estas se encuentran razonablemente satisfechas surge una nueva. El autor define desde la base siguiendo en ascenso de la pirámide, las necesidades “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y en la cúspide “desarrollo del ser” (auto-realización). Las primeras se refieren a una carencia, y las de “desarrollo del ser” al quehacer del individuo (Quintero, 2007)

La necesidad de encontrarse en un entorno que le brinde bienestar a un individuo se puede ubicar en el segundo escalón de la pirámide de necesidades de Maslow, esto teniendo en cuenta que las personas usualmente buscan el modo de protegerse de los peligros y amenazas en su entorno por lo que pretenden por medio de los empleos suplir

sus necesidades básicas y adicional esto les permite tener una mayor seguridad debido a que este representa una remuneración monetaria y posibilita el desarrollo profesional (Vázquez & Valbuena, 2010).

En la cima de la pirámide se posicionan las necesidades de autorrealización, estas se logran satisfacer cuando el individuo ha suplido las que se encuentran por debajo, es por este motivo que la satisfacción en un empleo se puede obtener cuando el trabajador puede suplir adecuadamente sus necesidades primarias y secundarias, siendo las organizaciones precursoras de promover condiciones laborales y ambientales que estimulen las condiciones óptimas para que el colaborador logre llegar a la cúspide en el ámbito laboral (Raffo, Ráez, & Cachay, 2013)

Teoría de las discrepancias múltiples

El término calidad de vida fue utilizado por investigadores en Estados Unidos posterior a la segunda guerra mundial para evaluar la percepción de las personas asociado a sus condiciones económicas y si tenían una buena vida; seguidamente en los años 60 se empezaron a realizar mediciones sobre este concepto, aunque para algunos psicólogos este indicador podría ser subjetivo por lo que podía variar de acuerdo con el estado de ánimo del evaluado. En contraste, para algunos autores el origen de este concepto es relevante puesto que es una señal de satisfacción y bienestar con la vida (Urzua M. & Caqueo U., 2012).

La teoría de las discrepancias múltiples expuesta por Michalos (1985) sugiere 6 hipótesis básicas, las cuales definen que el nivel de satisfacción se encuentra entre la discrepancia de los que uno tiene y quiere, relevantes para otro, lo mejor que uno tuvo en el pasado, expectativas a tener, lo que se merece y lo que necesita. Por lo que al alcanzar los niveles deseados representa un nivel de satisfacción amplio para el individuo. Wu (2008), plantea que si se trabaja en la disminución de la brecha entre lo que tengo y quiero tener y la discrepancia que tengo y quiero tener, se puede mejorar el índice de percepción de calidad de vida.

Festinger (1954) fue el precursor del término “comparación social”, este se refiere a la comparación que hace un individuo con referente a opiniones y habilidades con

respecto a las de otras personas, lo que le posibilita evaluar su posición frente a alguna situación y a su vez le permite ajustarse a las nuevas. Estas comparaciones en su mayoría son inconscientes, sin embargo, es un impulso que permite evaluar criterios asociados a su calidad de vida lo que es oportuno para autoevaluarse o evaluar el entorno de trabajo para determinar si este se ajusta a sus expectativas.

Marco Empírico.

Con base en los estudios y hallazgos realizados se retoma la investigación acerca del estudio realizado por *Frontiers in psychology*, 2019, Universidad de Macedonia, Tesalónica, Grecia, en su artículo “The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis, el cual tiene por objetivo Investigar y aclarar la asociación entre las variables burnout, depresión y la ansiedad, se realizó un estudio de tipo cualitativo donde se aplicó el test MBI, para 30.942 participantes. Los resultados mostraron una asociación significativa entre el burnout y la depresión ($r = 0,520$, $SE = 0,012$, $95\% CI = 0,492, 0,547$) y el burnout y la ansiedad ($r = 0,460$, $SE = 0,014$, $95\% CI = 0,421, 0,497$). Sin embargo, el análisis de moderación para las relaciones burnout-depresión y burnout-ansiedad reveló que los estudios en los que se utilizó el test MBI o que fueron calificados como de mejor calidad mostraron tamaños de efecto más bajos”.(Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K.2019)

El estudio planteado por; Beltrán, C. A., González, J. L. L., & Salas, J. H. B. (2013) “Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. El objetivo del trabajo es analizar la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores de la industria transformadora de la masa en la ciudad de Tepic, México, Se llevó a cabo un estudio descriptivo y transversal en cinco empresas de la industria de la masa. Conformaron la población total 122 trabajadores, a los que se aplicó la escala de identificación de factores psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social y la escala de Maslach Burnout Inventory para recabar la información. Se identificaron factores psicosociales negativos en el 18,3% y factores del síndrome en el 79,8%.

Diversas fueron las variables que se comportaron como factor de riesgo; en específico, la del área del sistema de trabajo con el agotamiento emocional”.

Según investigación de la OMS, plantea en el artículo, “Salud Mental y Salud Laboral. Relaciones. Revisión, diagrama y análisis DAFO para una visión global, el hallazgo cualitativo donde plantea una visión global del complejo entramado de relaciones que se establecen entre la salud o la enfermedad mental y la salud laboral y de los diferentes actores implicados. la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) refiere que el 20% de las personas en edad de trabajar sufre algún trastorno mental, datos de 2016 reflejan que aproximadamente un 18% de la población adulta de Estados Unidos tiene una enfermedad mental en un año determinado y, según el Health and Safety Executive (HSE), una de cada cuatro personas en el Reino Unido tendrá un problema de salud mental en algún momento. Cifras similares arroja el estudio ESEMeD- España del año 2005, que revela que entre la población española mayor de 18 años un 19,5% de las personas presentaron un trastorno mental en algún momento de su vida”

El estudio propuesto por Patlan (2013) denominado “Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo, en cuyo artículo el objetivo fue determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en el personal de un instituto de salud en México. La metodología de investigación fue ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y dos factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral, los resultados indican un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral.”. (Ortega M. J., 2017).

Otro estudio de la “Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. Determina la incidencia de cinco factores del trabajo y su repercusión en la motivación, el estrés laboral y el bienestar de los

colaboradores de salud en cuatro hospitales de alta complejidad y otros de menor nivel en Medellín y Bogotá. Se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory-MBI cuyas 22 preguntas se relacionaron mediante la agrupación en cinco factores del trabajo conducentes a producir agotamiento. La muestra estuvo formada por 360 profesionales de salud que respondieron al cuestionario MBI, adaptado a conocer su percepción con respecto a las variables Incentivos, Satisfacción y Burnout, entre otras. en la búsqueda de indagar por los puntos débiles de su trabajo, la ausencia de incentivos, los niveles de desapego, así como la posible desmotivación inducida por ausencia de programas de bienestar” (Prada-Ospina, R. 2019).

“Síndrome por quemarse en el trabajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá. Una estrategia de calidad laboral. El objetivo del estudio es medir la frecuencia del SQT entre los médicos generales de tres instituciones privadas de Bogotá y determinar los factores asociados según las variables consideradas, estudio de corte transversal descriptivo, para el que se utilizó el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT). Constituyeron la población 106 médicos generales, se encontró que el 6,6% de la población presenta un nivel crítico. Las variables muestran que tener pareja estable e hijos es un factor protector y, por lo contrario, trabajar en urgencias es un factor de riesgo”.(Roldán, A. M. A., & Barriga, A. M. Q. (2015).

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El enfoque de la investigación es cualitativo, bajo un tipo de estudio de carácter transversal descriptivo, toda vez que con este diseño es posible estimar la prevalencia de una enfermedad, y que tiene como finalidad estimar la magnitud de una condición de salud en un momento específico, al igual que medir otros factores o características de la población objeto de estudio (Cruz, V., y Moreno, A., 2018).

El diseño de la investigación tiene características observacionales dado que solamente se observará los elementos de la enfermedad sin intervenir, por lo que, para calcular su prevalencia, es necesario medir los parámetros a través de preguntas, respuestas y observaciones (Cruz, V., y Moreno, A., 2018).

Participantes.

La población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas. (Vera, 2015, p. 65). Vera (2015) afirma que la muestra es un conjunto de elementos seleccionados y extraídos de una población con el objeto de descubrir alguna característica de dicha población que permite extraer, analizar y obtener resultados.

En la siguiente investigación, el estudio se llevó a cabo en profesionales del área administrativa de la empresa Proensalud de la ciudad de Medellín, la cual cuenta con un total de 20 funcionarios; se tomó como muestra a 10 personas, las cuales fueron seleccionadas mediante tipo de muestreo no probabilístico o por conveniencia; entre ellas 6 femeninas y 4 masculinos, los cuales el 100% son profesionales en distintas áreas administrativas, el salario se encuentra entre los valores de \$2.000.000 y \$3.000.000 mensuales, el 70% tiene contrato a término indefinido y el 30% contrato a término fijo, estos están ubicados o son residentes de la ciudad de Medellín o su área metropolitana pertenecientes a estratos 2, 3 y 4, quienes se encuentran laborando en la empresa desde hace aproximadamente tres años o menos.

Criterios de inclusión

Se tienen en cuenta para este estudio trabajadores del área administrativa de Proensalud de la ciudad de Medellín, de género masculino o femenino, residentes de la ciudad de Medellín o municipios del área metropolitana, y que se encuentren laborando en la empresa desde hace mínimo seis (6) meses o más.

Criterios de exclusión

Las personas están excluidas de este estudio si:

- No son residentes del área metropolitana.
- Laboran para la empresa desde hace menos de seis meses.
- No laboran en las áreas administrativas.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado para realizar la recolección de datos es la entrevista semiestructurada; Cohen y Manion (1990) refieren que la entrevista semiestructurada, cuenta con un procedimiento, en el que permite al entrevistador cambiar el orden de las preguntas, que le facilitará profundizar en la información que busca por parte del entrevistado.

De esta manera, la entrevista se apoya en el modelo de cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey, (ver anexo A). La cual está conformada por 16 preguntas, en esta se evalúan tres dimensiones que son: la baja eficacia profesional, el cinismo y el agotamiento emocional. Las preguntas del 1 a 5 corresponden al ítem de baja eficacia profesional, preguntas del 6 al 11 cinismo y finalmente las preguntas del 12 a 16 concierne el agotamiento emocional. Para la aplicación del instrumento, se realizó de manera presencial aplicando los protocolos de bioseguridad debido al COVID-19.

Estrategia del análisis de datos.

Para realizar el análisis de la información se utiliza el análisis de contenido que se aplica por categorías de la investigación con la finalidad de identificar los hallazgos de la

investigación. Las categorías al analizar son las dimensiones del modelo de medición MBI-GS que son el cinismo, el agotamiento emocional y la baja eficacia profesional, de cada una de estas se especificarán dimensiones encontradas y algunas frases o información destacada de los entrevistados, a partir de las cuales se generarán conclusiones del estudio.

Consideraciones éticas.

De acuerdo con la Ley 1090 de 2006 y la Resolución 8430 de 2003, se aplica un formato de consentimiento informado previo a la recolección de la información (ver anexo B), en donde se ratifica la participación voluntaria en la investigación y se informa en caso de desistir en la participación del trabajo de investigación, lo puede realizar en cualquier momento.

Conforme a lo señalado en la Resolución No. 008430, expedida por el Ministerio de Salud que hace referencia a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación de la salud, este estudio es considerado con un riesgo ético mínimo de amenaza que pueda afectar a profesionales del área administrativa de la empresa Proensalud de la ciudad de Medellín; no obstante, no se abordaron problemáticas que sufran algún daño que afecte su integridad.

A los participantes se les garantizó la reserva de la confidencialidad de la información, los datos recopilados fueron de carácter confidencial y los resultados obtenidos fueron utilizados para lograr el objetivo principal de la presente investigación. Finalmente, se respetó su dignidad y la protección de sus derechos, donde no se juzgaron sus opiniones en la aplicación del instrumento utilizado.

Capítulo 4.

Resultados.

El perfil de las personas entrevistadas corresponde a profesionales de áreas administrativas del sector salud, cuatro de ellas del género masculino y seis al femenino, todos titulados en carreras profesionales y con edades entre los 25 a los 45 años. Se identificaron solo tres personas con síndrome de burnout, y cuatro de los entrevistados, uno del género masculino y dos femenino indicaron tener un estrés temporal ocasionado por las labores propias del trabajo, ya sea porque se acumulan los pendientes o por que no encuentran cómo solucionar un tema, no obstante, el estrés no es constante, puesto que se presenta solamente en picos de trabajo muy alto.

Las personas entrevistadas indicaron que al finalizar su jornada laboral se sienten satisfechos y sienten que cuentan con el apoyo de la dirección y de sus compañeros para dar solución a sus problemas laborales, es decir, sienten apoyo mutuo para solucionar este tipo de inconvenientes a nivel laboral.

Se llevan bien con sus compañeros de trabajo, e indicaron que la principal motivación para trabajar es su familia y pueden dedicarle tiempo libre después de la jornada laboral. Algo importante para tener en cuenta es que en la ejecución de sus labores observan logros cumplidos y consideran que su trabajo no es agotador.

En los resultados de la entrevista también se puede observar que ninguno ha sentido la necesidad de demostrarle a los demás compañeros sus capacidades, se tiene en cuenta un ambiente de confianza y de actitud positiva frente a las preguntas, es decir, prefieren que se pregunte en caso de tener dudas a que haya errores por temor a preguntar.

Nueve de las personas entrevistadas se alimentan en las horas debidas y tienen hábitos de sueño saludables, por lo que no han perdido ni la energía ni la concentración y tampoco descuidan a sus familiares o amigos, es decir, cuentan con una vida social saludable.

(ver anexo tabla 1) Frases destacadas por parte de los entrevistados para identificar la ausencia del síndrome de burnout.

Por otro lado, se identificó la existencia del síndrome de burnout por parte de tres entrevistados, es decir, estos presentaron por largos lapsos un estrés que pasa a formar parte de lo que deben afrontar diariamente estos trabajadores y que afecta su desempeño tanto laboral como personal, esto repercute en que la persona que se ve sometida en situaciones que no pueden ser resueltas superan su capacidad emocional, por lo que, un estrés crónico interfiere en las actividades diarias de la persona e incluso esto puede desgastar su salud física y sus relaciones sociales. Por ejemplo, el entrevistado 10 indica que lleva un periodo de tiempo tomando ansiolíticos y que en ocasiones ha tenido ataques de ansiedad en las que ha tenido que parar por momentos sus labores para poder calmarse. Incluso, la persona entrevistada número dos indica haber tenido síntomas físicos relacionados con el burnout, como por ejemplo “he subido de peso, me dan atracones de comida, siento tensión y dolores de cabeza varias veces a la semana, mínimo una vez” (Entrevista 2, 2021), esta persona también menciona que “soy menos paciente, siento poca tolerancia a todo, respondo mal a las personas porque siempre estoy estresada” (Entrevista 2, 2021).

Identificadas estas personas, se procede a categorizar sus dimensiones (ver anexo tabla 2)

En los resultados de las entrevistas se encuentra que las personas que se han identificado con el síndrome de burnout han cruzado las etapas de trabajar más duro, descuidar sus necesidades, conflictos, cambios de comportamiento y vacío interior. Se confirma entonces la presencia del síndrome en tres personas y los cambios emocionales y físicos que han atravesado.

Discusión.

En concordancia con los hallazgos obtenidos contrastando el marco teórico y empírico con los resultados de la investigación realizada, se logra identificar diferentes aspectos relacionados con la satisfacción, el bienestar y la calidad de vida laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa PROENSALUD en la ciudad de Medellín; dentro de esta información se puede encontrar que la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo resultan ser relevantes para la motivación y el clima laboral, estas características no están directamente relacionadas con el nivel del cargo en que estén ubicados, o que tengan ciertos niveles de mando o de responsabilidad para que se sientan satisfechos laboralmente, se identifica que la percepción de los trabajadores resulta ser satisfactoria cuando son influidos por factores como la buena comunicación y el buen trato, lo cual tiene relación con la teoría de la discrepancias múltiples, donde Michalos (1985) plantea que el individuo puede alcanzar ciertos niveles de satisfacción cuando cubre sus expectativas; este es un punto que las empresas pueden aprovechar para promover en sus equipos de trabajo, donde se pueda motivar a generar lazos fraternos y cordiales que lleven a las personas a convertirse en un equipo de trabajo sólido en que se sientan motivados y así mismo se puedan lograr los objetivos organizacionales, lo cual concuerda con el término de “comparación social” de Festinger (1954) pues permite afirmar que los efectos al incrementar la calidad de vida de los trabajadores puede generar beneficios tangibles e intangibles tanto para el trabajador como para la empresa y que al implementar políticas que promuevan un entorno de trabajo óptimo para sus trabajadores ayuda a reducir el ausentismo y potencializa el desempeño laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, un adecuado acoplamiento de las personas con sus trabajos puede reflejar un estado de ánimo más estable por lo que pueden estar en su hogar con sus familias en mayor armonía, el estrés asociado al trabajo puede repercutir negativamente en la salud integral del trabajador por lo que es necesario promover ambientes de trabajo seguros donde se le permita a la personas sentirse satisfechos con su entorno; las situaciones difíciles pueden llevar al individuo a trastornos que pueden

llevarlo a tener un daño integral, donde esto puede repercutir en su entorno familiar, personal y laboral (Garrosa & Moreno 2013), esta información concuerda con la revisión del artículo “Salud mental y salud laboral” de la OMS donde se expone que al realizar un análisis del desgaste emocional y físico de una población específica, un porcentaje significativo de la muestra de personas están propensas a padecer una enfermedad mental en algún momento de su vida.

En la presente investigación los empleados encuestados en la organización se encuentran satisfechos en su mayoría con el ambiente laboral donde se realizan las tareas asignadas por el empleador, por ello cabe resaltar que la satisfacción laboral no solo depende de un buen sueldo, sino que también se debe tener un ambiente laboral sano, de acuerdo con Maslow (1943) las personas necesitan sentirse en ambiente sano donde puedan protegerse de las amenazas y peligros del exterior, por lo anterior, se puede deducir que la empresa brinda a los empleados un ambiente seguro y por este motivo los colaboradores se sienten tranquilos trabajando allí, ya que una u otra forma la empresa trata de mantener un entorno laboral adecuado al brindar herramientas ya sea tangibles y/o intangibles que les puedan brindar beneficios y seguridad en las actividades diarias; los colaboradores encuestados refieren que en el ambiente en el cual desarrollan sus actividades es bueno y no representan riesgo para su salud, ya que han desarrollado relaciones interpersonales positivas lo que les brinda seguridad al poder despejar dudas, esto permite promover un buen clima organizacional.

Actualmente las empresas invierten en planes de bienestar al colaborador para contribuir en el éxito personal y que así mismo se vea reflejado en el desempeño laboral, flexibilizando las jornadas de trabajo, incentivando los proyectos personales, salario emocional y hasta creando espacios de tiempo compartido entre la familias de los integrantes de la organización (Romero, 2018), este aspecto nos lleva a identificar que si bien la estabilidad laboral es importante para tener un mejor calidad de vida también es necesario que el individuo cuente con un entorno personal positivo para ejecutar de la mejor forma sus deberes.

Conclusiones.

Con el desarrollo de la investigación se pudo establecer que el personal administrativo de la empresa Proensalud de la ciudad de Medellín, en general manifiesta tener una buena calidad de vida laboral. Las personas entrevistadas señalan que al finalizar su jornada laboral se sienten satisfechas, ya que cuentan con el apoyo de la dirección y un buen clima organizacional.

Sin embargo, de acuerdo con los hallazgos se evidenció, que la presencia del síndrome afecta de manera significativa la calidad de vida laboral y personal afectando la salud mental, física y el comportamiento en el 30% de los entrevistados.

Las situaciones que inciden de manera directa en la satisfacción laboral; son trastorno de ansiedad, exceso de tensión, falta de habilidades y evaluación negativa del trabajo propio.

Mediante la investigación se evidencio que los efectos causados por el síndrome a los colaboradores son cambios físicos, dependencia farmacológica, ansiedad, falta de tolerancia e inseguridad.

Con los resultados de la investigación se evidencio que el síndrome influye de manera significativa causando bajo rendimiento por estrés ocasionado debido a labores propias del trabajo acumulado y falta de tiempo para desarrollo de funciones por recarga laboral.

Para concluir, se puede decir que el síndrome de burnout incide de manera negativa en la satisfacción, bienestar y calidad de vida de los colaboradores que lo presentan, debido a que afecta su salud física y mental, generando cambios de comportamiento, conflictos en las relaciones interpersonales, sentido de ineficacia y carencia de realización personal.

Limitaciones.

En el desarrollo de la presente investigación, se presentó un limitante con los trabajadores de la empresa Proensalud, debido a que, para la fecha programada para adelantar, realizar y contestar el instrumento, la organización se encontraba en proceso de auditoría externa con el Icontec para la certificación en la norma ISO 9001 2015 de

gestión de calidad, por lo cual los participantes no contaban con la disponibilidad completamente.

Debido a esto, se presentó la falta de tiempo para la aplicación de la entrevista semiestructurada, donde se realizó en el tiempo de descanso de los participantes, donde contaban con 15 a 30 minutos, por lo cual sus respuestas fueron dadas rápidamente. Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, se presentó el limitante de realizar oportunamente el análisis de los resultados, debido a que se debía analizar los datos obtenidos en la aplicación del instrumento.

Recomendaciones.

Se recomienda mantener los estándares de seguridad y salud en el trabajo para prevenir el aumento del síndrome de Burnout y así mismo establecer programas de manejo y prevención de riesgos psicosociales, fomentando capacitaciones para manejo de tiempo y manejo de conflictos.

Adicionalmente, se recomienda a la institución incluir en los programas de bienestar las terapias de tercera generación (mindfulness), las cuales pueden ser una alternativa para los trabajadores que presentan el síndrome.

Referencias bibliográficas

- Abraham Maslow. Estrategias y Tácticas de Negociación. La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow, 1-4. Madrid, España: Universidad Complutense.
- Asti Vera, A. Metodología de la investigación. Sevilla: Athenaica Ediciones Universitarias, 2015. p. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/43844?page=65>
- Beltrán, C. A., González, J. L. L., & Salas, J. H. B. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42(2), 167-172.
- Chica, I., y Leiton, J.,(2021). Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud a causa del Covid-19 en Medellín Colombia. Google Scholar. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18785/7/ChicaIdiliaLeitonJuiliana_SindromeBurnout.pdf
- Cohen, L. y L. Manion (1990), Métodos de investigación educativa, Madrid, La Muralla, pp. 377-409.
- Cruz, V., (2018). Estudios Transversales. Capítulo 7. Recuperado de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1464§ionid=101050145>
- Festinger L (1954) A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relat.* 7: 117-140. <http://dx.doi.org/10.1177/001872675400700202>.
- García, L., Jimenez, M., Riaño, S., y Umbarila, E. (2018). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal asistencial de salud del servicio de urgencias de la unidad integrada de servicios de salud Fontibón-Subred suroccidente E.S.E y de la unidad. Google Scholar. [https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%20CDNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20\(1.pdf;jsessionid=398FA4177D855A3047237FD319EC4CBD?sequence=1](https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/967/PREVALENCIA%20DEL%20S%20CDNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS%20(1.pdf;jsessionid=398FA4177D855A3047237FD319EC4CBD?sequence=1)
- García, L. (2021, 25 marzo). El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. Universidad Central. Recuperado 3 de noviembre de 2021, de <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

- Garrosa Hernández, E. y Moreno Jiménez, B. (2013). Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
<https://elibro.net/es/ereader/poligran/114713?page=32>
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The relationship between burnout, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in psychology*, 10, 284.
- Mateos Carrasco, Elvira, & Mateos Rodríguez, Jesús. (2019). Salud Mental y Salud Laboral. Relaciones. Revisión, diagrama y análisis DAFO para una visión global. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(2), 159-168. Epub 14 de octubre de 2019. Recuperado en 02 de octubre de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000200009&lng=es&tlng=es.
- Michalos, A. (2004). Social Indicators research and health related quality of life research. *Social Indicators Research*, 65, 27 – 72.
- Ministerio de Salud. (2020). Salud mental de los colombianos.
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-ratifica-su-compromiso-con-la-salud-mental-de-los-colombianos.aspx>
- MOUZO, J. (2019). El ‘burnout’ toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El País*.
https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Olivares Faúndez, V. (2017). Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia Y Trabajo*, 58, 59. Retrieved from [https://Olivares Faúndez, V. \(2017\). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo, 19\(58\), 59-63.scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf](https://Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo, 19(58), 59-63.scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf) (g.l.)
- Ortega, M. J., & Ortega, O. J. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 11(41), 6-13.<https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/464363>
- Patlán, J., (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. 445-455.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Patlán Pérez, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo. Editorial El Manual Moderno.
<https://www-ebooks7-24-com.loginbiblio.poligran.edu.co/?il=4689> (g.l.)
- Prada-Ospina, R. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria*, 36(2), 39-53.
- Quintero Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las

necesidades de Maslow: http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf

Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2013). Riesgos psicosociales. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, 16(1), 70-79.

Roldán, A. M. A., & Barriga, A. M. Q. (2015). Síndrome por quemarse en el trabajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá. Una estrategia de calidad laboral. Revista colombiana de psiquiatría, 44(4), 198-205.

Romero, A. M. (2018). Vivir para trabajar o trabajar para vivir. (P. E. Central, Ed.) Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliopoligransp/detail.action?docID=5487113>

Sánchez Trujillo, Magda Gabriela, & García Vargas, Ma. De Lourdes E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, 22(2), 161-166. [fecha de Consulta 30 de Octubre de 2021]. ISSN: 0122-1701. Disponible en: [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007\(g.l\)](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007(g.l))

Urzua M., A., & Caqueo Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto, 30(1), 61-71. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Vázquez Muñoz, M. d., & Valbuena de la Fuente, F. (2010). La Pirámide de Necesidades de

Wu, C (2008). The role of perceived discrepancy in satisfaction evaluation. Social Indicators Research, 88, 423 – 436.

Anexos.**Anexo A: Formato de entrevista semiestructurada**

Lugar y Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

N°	Ítem
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2	Me siento acabado al final de la jornada
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mi
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo
6	Me siento quemado por mi trabajo
7	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad en mi organización
8	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo

- 9 He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.
- 10 En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.
- 11 Me siento realizado cuando llevé a cabo algo en mi trabajo
- 12 He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.
- 13 Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten
- 14 Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale la pena para algo.
- 15 Dudo sobre el valor de mi propio trabajo
- 16 En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas

Fuente: Modelo MBI-GS, modelo de medición del síndrome de burnout.

Anexo B: Consentimiento Informado

 	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: EFECTOS DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA SATISFACCIÓN, EL BIENESTAR Y LA CALIDAD LABORAL

Investigadores: Isamar Guzmán Giraldo
 Karol Nataly Juagibioy
 Gloria López Espitia
 Rocio Monroy Sanabria
 Duvan Guillermo Silva Rojas

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa PROENSALUD de la ciudad de Medellín. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar de qué manera el síndrome de burnout incide en la satisfacción, bienestar y calidad de vida laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Proensalud en la ciudad de Medellín.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

 POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, denominada "EFECTOS DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA SATISFACCIÓN, EL BIENESTAR Y LA CALIDAD LABORAL", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Tabla 1. Frases destacadas en la entrevista que identifican la ausencia de síndrome de burnout

Categoría	Frase destacada
Agotamiento emocional	<p>Entrevistado 4: Considero que tengo el apoyo de los directivos, sobre todo en casos en los que me encuentro tensionada, me dan ánimo para seguir con la tarea en vez de presionarme, por lo que al finalizar la tarea siento que se logró y que ahí termina todo el estrés.</p> <p>Entrevistado 7: Cuando me siento con agotamiento tengo apoyo por parte de los compañeros, pero el estrés va y viene en algunas ocasiones, no es algo constante.</p> <p>Entrevistado 1: El agotamiento se siente en especial a fin de mes, en los primeros días normalmente no se siente tan agotadora la jornada.</p>
Cinismo	Entrevistado 5: No se identificó ninguna frase en la categoría.
Baja eficacia profesional	<p>Entrevistado 7: Yo me siento generalmente alegre cuando realizo las tareas que me corresponden y cuando se le puede ayudar al equipo a lograr el objetivo.</p> <p>Entrevistado 9: Normalmente me siento satisfecha cuando logramos tener buenos resultados, no todos los días son buenos, pero genera satisfacción ver que después de tanto esfuerzo se logra lo que se planteó.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2. Frases destacadas que indican la aparición del síndrome de burnout.

Categoría	Dimensión	Frase destacada
Agotamiento emocional	Trastornos de ansiedad	Tomo ansiolíticos para poder calmarme y poder manejar el estrés.
		He subido de peso, me dan atracones de comida, siento tensión y dolores de cabeza varias veces a la semana, mínimo una vez
Cinismo	Exceso de tensión	soy menos paciente, siento poca tolerancia a todo, respondo mal a las personas porque siempre estoy estresada
Baja eficacia profesional	Falta de habilidades	Me canso de no saber cómo arreglar los inconvenientes, siempre necesito ayuda o aceptación.
	Evaluación negativa del trabajo propio	Me hace falta tiempo para poder terminar con mis compromisos, las 24 horas del día no me alcanzan.

Fuente: Elaboración Propia.

Producto Multimedia: <https://youtu.be/pMPC08mcogg>