

Evaluación del Síndrome del Burnout en Todo el Personal de un Consultorio Odontológico de Medellín

Leidy Andrea Reyes Vargas 1821027093, Leidy Del Carmen Tuñón García 1721020382, María
Cecilia Correa Muñoz 1721020247, Paola Andrea Maya Valencia 1911020031, Sandra Milena
Taborda Galvis 1721020159

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Psicología
Erik Fabián Rico Castillo Mgtr.
Bogotá, marzo - julio de 2023

Tabla de Contenido

Resumen	5
Capítulo 1. Introducción	6
Descripción del Contexto General del Tema	6
Planteamiento del Problema.....	7
Pregunta de Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación	8
Capítulo 2. Marco de referencia.....	10
Marco Conceptual	10
Marco Teórico	10
Antecedentes	10
Factores desencadenantes	11
Síntomas del Síndrome de Burnout.....	12
Consecuencias del Síndrome de Burnout	12
Intervención del Desgates Ocupacional.....	12
Marco Referencial	13
Capítulo 3. Metodología.....	15
Diseño de Investigación	15
Tipo de Estudio	15
Metodología de Investigación.....	15
Participantes	15
Población	15
Muestreo	15
Muestra	15
Instrumento de Recolección de Datos	15
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)	15
Validación del Instrumento.	16
Recolección de datos.....	16

Estrategia del Análisis de Datos.....	16
Consideraciones Éticas	16
Capítulo 4. Resultados	17
1. Implementación Instrumento para Medir Burnout - Cuestionario de Maslach. ...	17
2. Estrategias para la prevención y promoción de Burnout.	18
3. Indicadores que permitan medir la efectividad de las estrategias propuestas.	18
Discusión.....	19
Conclusiones	20
Limitaciones.....	21
Recomendaciones	21
Video Sustentación del Proyecto	21
Referencias.....	22
Anexos.....	29
Anexo A. Características sociodemográficas de la población.	29
Anexo B. Aplicación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).....	30
Anexo C. Consentimientos Informados Firmados.	45
Anexo D. Resultados Cuestionario de Maslach.	53
Anexo E. Tablas de Resultados 5, 6 y 7.....	54
Anexo F. Diagrama de Flujo de Estrategias de Prevención	55
Anexo G. Indicadores de Medición de Efectividad.....	56

Lista de tablas

Tabla 1. Presupuesto Trabajo de Grado	7
Tabla 2. Marco Conceptual	10
Tabla 9. Resultados Globales por Participantes	18
Tabla 3. Características Sociodemográficas.....	29
Tabla 4. Características Sociodemográficas	53
Tabla 5. Participantes	54
Tabla 6. Valores de Referencia	54
Tabla 7. Tabla de Aspectos evaluados y valoración obtenida	54
Tabla 8. Indicadores de Medición de Efectividad	56

Lista de Figuras

Figura 1. Cansancio Emocional	17
Figura 2. Despersonalización	17
Figura 3. Realización Personal	17
Figura 4. Diagrama de Flujo de Estrategias de Prevención	55

Resumen

En las empresas cada año se invierte 1 billón de dólares por ausentismo laboral y se pierden 12000 millones de días trabajados por causa de estrés y depresión (Organización Mundial de la Salud, 2022). El sector salud por prestar servicios asistenciales cuentan con un grado de responsabilidad muy alto y están expuestos continuamente a altos índices de estrés emocional, cansancio físico, mental y emocional, aspectos que perturban la vitalidad y confort de los colaboradores y hace posible la existencia del Síndrome de Burnout y principalmente en mujeres, así lo indica Ramos Ramos (2012, pp. 25-26); de allí la importancia de Evaluar si existe o no Síndrome de Burnout en el personal del consultorio odontológico del doctor William Alberto Posada Giraldo, del barrio Conquistadores de Medellín, implementando un instrumento validado para medir dicho síndrome en todo el personal, plantear estrategias para su prevención y promoción y proponer indicadores que permitan medir la efectividad de las estrategias propuestas. Todo esto a través de una Investigación aplicada, descriptiva con un enfoque mixto, cuyo instrumento utilizado fue el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), aplicado a 7 personas: 5 auxiliares de odontología y 2 odontólogos profesionales que desempeñan labores de odontología. Se identifica que un trabajador ya tiene indicios de Burnout, 3 ya están en el límite, 1 ya tiene agotamiento y 2 están totalmente sanos. Se concluye que **sí** existe el Síndrome y se hace indispensables establecer las estrategias propuestas y hacer seguimiento con los indicadores para su cumplimiento.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Estrés, Salud mental, Bienestar laboral.

Capítulo 1. Introducción

Descripción del Contexto General del Tema

Según Ramos Ramos (2012, pp. 25-26) todos los trabajadores de la salud se exponen continuamente a estrés, cansancio físico, mental y emocional, debido a sus jornadas laborales extensas, la atención a los pacientes y situaciones que se ven reflejadas a *nivel cognitivo*, como: preocupación, y negatividad; a *nivel fisiológico*: taquicardia y sudoración; y a *nivel motor*: tartamudear y llorar; además, en el ambiente de trabajo se presenta: desmotivación e insatisfacción que afectan el clima laboral y la calidad de vida de los colaboradores.

Todas estas situaciones son generadoras de estrés y depresión, tal como lo publicó la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) dos de los desórdenes mentales más frecuentes que conllevan un valor por año de 1 billón de dólares para el patrimonio universal por ausentismo laboral, donde se pierden 12000 millones de días trabajados; datos preocupantes, ya que si no se toman las medidas eficaces desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo para fomentar y prevenir el bienestar emocional, los colaboradores pueden presentar Agotamiento Profesional, enfermedad que en el año 2000 fue declarada oficialmente por la OMS como un “síndrome que puede afectar la vida de cualquier ser humano, llegando al punto de poner en peligro la vida de las personas que lo padecen” (Bautista Fernández y Velarde Narro, 2021, p. 9).

El desgaste se da por la relación entre una persona y situaciones complejas en su entorno laboral que causan graves daños en la salud, para lo cual Freudenberg en 1974 lo expuso como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (NTP 704, párr. 5).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2022) indica que el Burnout desde el CIE-10 era “un síndrome de desgaste profesional”, incapacidad de una persona para controlar su vida (Z73.0); con el CIE-11, pasó a ser una dificultad relacionada con el empleo y el desempeño, (QD85) Síndrome de Desgaste Ocupacional. Dificultad que según Yslado Méndez, et al. (2019, p. 12) se presenta más en el personal de la salud.

Martínez Pizarro (2020) manifiesta que el desgaste ocupacional también tiene relación con el síndrome del cuidador, ya que el personal de salud al estar expuestos al cuidado de otras personas, presentan cuadros depresivos, ansiosos, irritables de culpabilidad. En odontología, también se presenta síndrome de desgaste, debido a nuevas tecnologías, responsabilidades y

exigencias que generan alta carga mental, estrés crónico y ansiedad, por ser consultorios privados, así lo indica Yslado Méndez, et al. (2019, p. 12).

Otros estudios de Díaz-Caballero y Evaristo-Chiyong (2022) indican que predominó el Burnout un 28,57% en odontólogos, Flores Ángeles (2020) informa que un 22,58% de los cirujanos orales encuestados tuvieron prevalencia del síndrome, mientras que Navarro Guitart y Morelato (2020) señalan que sólo 7.3% de los odontólogos lo presentaron.

Planteamiento del Problema

El Burnout es una enfermedad relacionada con el trabajo reconocida por el Decreto 1477 de 2014 como “agotamiento emocional, despersonalización y la falta realización personal”, generada por estar expuesto en el trabajo a situaciones de estrés y afecta el bienestar personal.

Según autores como Cavalcante Maciel et al. (2018) el sector odontológico está entre las ocupaciones más propensas a presentar esta enfermedad, por insatisfacción laboral y el agotamiento mental. Esta labor diaria les genera trastornos mentales, que al no saber responder correctamente les ocasiona el desgaste ocupacional (Cosío Dueñas, 2019, Párr 4-5). Así mismo, Medina Gamero et al. (2021) indica que contraen este síndrome por la alta presión en el trabajo y turnos que rotan, lo que ocasiona agotamiento, sentirse frustrados, con dolores musculares e irritabilidad, así lo indican Yslado Méndez et al. (2019).

Tapiola (2020), indica que la OIT estima que 2.3 millones de trabajadores han muerto por patologías laborales: cáncer, enfermedades cardiovasculares, infecciosas, accidentes de trabajo mortales 321 mil anuales, siendo 170 mil de labores agrícolas y no mortales 317 millones.

Para la realización de la actual investigación, se consideraron los siguientes costes:

Tabla 1

Presupuesto Trabajo de Grado

Presupuesto Trabajo de Grado				
Fecha Inicio-Fin:	13-mar-23 – 27-jun-23			
Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
Horas de Trabajo	Mes	20	\$ 38.666	\$ 773.320
Papelería	Unidad	1	\$ 10.000	\$ 10.000
Transporte	Mes	5	\$ 20.000	\$ 100.000
Nutrición	Mes	5	\$ 12.000	\$ 60.000
Wifi	Mes	1	\$ 25.000	\$ 25.000
Luz	Mes	1	\$ 30.000	\$ 30.000
Fotocopias	Unidad	10	\$ 200	\$ 2.000
Total				\$ 1.000.320

Nota. Elaboración Propia.

Dada la problemática y teniendo en cuenta las cifras y que se generan severos problemas a nivel físico y psicológico en el personal odontológico (Lovo, 2020, p. 14), se formula la siguiente pregunta para el desarrollo del presente trabajo de grado:

Pregunta de Investigación

¿Existe o no Síndrome de Burnout en el personal del consultorio odontológico del doctor William Alberto Posada Giraldo, del barrio Conquistadores de Medellín?

Objetivo General

Evaluar si existe o no Síndrome de Burnout en el personal del consultorio odontológico del doctor William Alberto Posada Giraldo del barrio Conquistadores de Medellín.

Objetivos Específicos

Implementar un instrumento validado para medir el Síndrome de Burnout en todo el personal del consultorio odontológico.

Plantear estrategias para la prevención y promoción de Burnout en los colaboradores del consultorio odontológico.

Proponer indicadores que permitan medir la efectividad de las estrategias propuestas.

Justificación

Esta investigación es muy significativa, ya que el sector odontológico es vulnerable al desgaste por prestar servicios asistenciales, tal como lo establece Cavalcante Maciel et al. (2018). Así mismo, Ramírez Pérez et al. (2019) indican en su estudio que en el sector de salud se presentó un índice de 50.4% de fatiga emocional, un 72,3% de desequilibrio personal, un 59,7% de baja autorrealización, y en un 29,4% coincidieron todos los anteriores. Esta problemática también es manifestada por el personal del consultorio odontológico a través de la queja constante, sobre condiciones que les afecta como: sobrecarga laboral, cortos periodos de descanso, mal distribución de las tareas, el favoritismo, entre otros; lo que genera la inquietud de que a través de este proyecto se evalúe si existe o no el síndrome en dicho personal, y si no se identifica a tiempo les puede afectar, así indican Polacov et al. (2021). También se pueden presentar depresión y ansiedad, así lo indica la OCDE The World Bank (2020) donde el 15% de las personas que empiezan a laborar se ven afectadas, se considera que la inversión económica en salud mental incrementa en los estados de la OCDE en un a 3.5%, ocasionando altos índices de suicidio, donde se estiman 800.000 muertes durante el año 2018.

El Ministerio de Trabajo (Caja de herramientas, 2022, p.26) establece también que este síntoma es desarrollado por trabajadores de la salud, dado por la dificultad de las tareas, el trato hostil y remuneración, presentándose altos índices de prevalencia que tienen variación para el personal de enfermería entre el 1,9% y el 26,6%, en médicos quirúrgicos entre 9,1% y el 85,3%.

Tras identificar si existen variables que inciden en el desgaste laboral en el consultorio, es muy importante presentar nuevas ideas que fomenten el bienestar laboral y que permitan la disminución del estrés, además de indicadores que permitan realizar un seguimiento al cambio, ya que como lo establecen Castañeda Sánchez y Herrera Cardona (2020), es una enfermedad que afecta a nivel mental y se debe intervenir desde la promoción y prevención y tratar este trastorno.

La información que entrega este proyecto es de gran utilidad para empresas colombianas odontológicas, ya que, al cuidar el bienestar de los empleados, se aumenta su productividad y competitividad en el mercado, genera un ambiente laboral saludable para todo el personal, se fomenta la entrega y compromiso y mejora la atención de los pacientes, tal como lo indica Ramos, Ramos (2012).

En el campo académico nos aporta conocimientos sobre la aplicación de instrumentos adecuados para medir el síndrome de agotamiento mental e información que permita ayudar al consultorio en su proceso de cambio y en el campo profesional, es de gran utilidad debido a que nos sirve de insumo en el campo que nos desempeñemos, afianzar conocimientos adquiridos en el proceso de formación, estimula el pensamiento crítico y la creatividad.

Capítulo 2. Marco de referencia

Marco Conceptual

Tabla 2.

Marco Conceptual

Concepto	Definición
Síndrome de Burnout	Según Castañeda Aguilera y García de Alba (2012) el psiquiatra americano Herbert Freudenberger, lo define como un síndrome de desgaste profesional” por no recibir la retribución esperada y genera fatiga en el individuo, principalmente en los profesionales del servicio.
Agotamiento Emocional	Moro et al., (2022) lo define como fatiga y pérdida de energía ante las exigencias del trabajo por causas externas a la empresa y por acciones de la prevención de riesgos, que genera altos costos por el ausentismo.
Estrés	Buitrago-Orjuela et al., (2021) lo definen como un proceso que precipita a las personas a creer que son incapaces de hacer frente a una situación por reconocer que está fuera de su alcance.
Despersona- lización	Romero-Martín et al. (2020) la definen como cinismo, frustración, rechazo hacia los pacientes, genera actitudes negativas y deshumanización.
Cansancio Emocional	Definido por Salazar Banda (2019) como el desgaste de las emociones por las relaciones diarias. Las personas ya no dan más y no se atreven a hacerlo.

Nota. Elaboración Propia.

Marco Teórico

Antecedentes

Con el tiempo, el desgaste profesional se ha ido concentrando en distintos campos laborales y ha generado mucha polémica, de allí que existan diferentes modelos que sean importantes mencionar: en primer lugar, está Freudenberger, quien en 1974 definió este desgaste como una percepción de frustración, fatiga, pérdida de motivación y desconexión, debido a una sobrecarga de energía o carga mental del colaborador (Radwan y Morsy, 2022).

Posteriormente, Maslach y Jackson (1997, como se citó en Castañeda Aguilera y García de Alba, 2012) consideraron el agotamiento como una disminución del interés y afecto por sus compañeros de trabajo, que hace a la persona inhumana. Este síndrome inicia en 1970 en Estados Unidos como una manera de explicar lo que sucede al trabajar asistiendo personas, así

fue como Maslach (Psicóloga), comenzó a utilizar el vocablo burnout para explicar dicha sintomatología observada entre profesionales de la salud.

Según Martínez Pérez (2010) en la teoría sociocognitiva del yo, Thompson, Pege y Cooper identifican instrumentos para la mente que buscan aumentar los niveles de autoconciencia, las expectativas de logro y la confianza en sí mismos. Desde los modelos de la teoría organizacional, Cox, Kuk y Leiter se enfocaron en el ambiente organizacional y lidiar con el desgaste laboral, señalando que conlleva al estrés producido por estrategias ineficaces para enfrentar la carga de trabajo. El modelo incluía variables como: cansancio y estrés.

Posteriormente, la OMS declaró esta enfermedad “como un riesgo en el trabajo e incluye las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”, condición que desencadena estrés crónico en profesionales de salud (Cosío Dueñas et al., 2019).

Factores desencadenantes

Gil-Monte y Peiró (1999) en su teoría que el estrés laboral crónico se da como una vivencia interior que abarca sensaciones, conocimientos, disposición, que afecta negativamente al sujeto porque implica cambios, dificultades y alteraciones mentales y físicas, con efectos mortales para los individuos y las empresas. Desde una mirada psicológica y comunitaria los autores identificaron este desgaste como un procedimiento en el que se interponen componente relacionados con la cognición y las actitudes, baja autorrealización laboral, agotamiento emocional y despersonalización. A partir de estas ideas se plantea la posibilidad de mejorar al modelo propuesto, partiendo de lo estudiado hasta el momento y teniendo en cuenta los aportes históricos y procesuales señalados por diversos estudios.

Según Cantos Alcívar (2019) los trabajadores de la salud están propensos a estar estresados por el trabajo y de contraer una fatiga crónica, dado por la sobrecarga laboral y enfermedades que afectan la vida familiar, restringe funciones y genera discapacidad. Así mismo Polacov et al. (2021) señala que el síndrome de burnout es un trastorno crónico que se relaciona con la alteración del bienestar laboral del trabajador y afecta la atención de los pacientes.

Otros factores que desencadenan el síndrome son: el perfeccionismo, frustración e intolerancia, la edad, estado civil, jóvenes, solteros, poca formación humana, rutina, condiciones inadecuadas en el trabajo, relaciones conflictivas con sus compañeros, horarios extensos; todos

estos conllevan a afectación psicosocial, psicosomática y conflicto de valores, como la falta de motivación por baja remuneración salarial y reconocimiento (Molina Rodríguez, 2020).

Síntomas del Síndrome de Burnout

Mora Galdón (2020) resalta que los signos más importantes son: fatiga, falta de autoestima, no sentirse realizado en el puesto de trabajo, odio, aislamiento, cansancio, falta de confianza e insomnio. Otros autores como Medina Gamero et al. (2021) indican que también se presenta falta de energía, frustración, fracaso, irritabilidad, dolores físicos, cambios constantes en el estado de ánimo que conllevan a la impaciencia y aislamiento, desapego y apatía hacia los pacientes atendidos, hacia su grupo de trabajo; todo esto generado por los horarios extensos, alta carga laboral y un estilo de mando inadecuado.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Mora Galdón (2020) indica que se presentan conflictos en las familias de los colaboradores, siendo externos a la labor que realizan, fatiga emocional, relaciones conflictivas y violentas. Para la organización también hay consecuencias como: malos resultados en sus metas, falta de satisfacción en los trabajadores, no se implican en el trabajo y bajo interés hacia las labores que realizan. Así mismo, Álvarez Montero (2010) indica que cuando se presenta disminución de la capacidad al momento de hacer algo, crear, es un bloqueo que se da por la poca valoración, falta de moral, de conductas éticas, afectando a los trabajadores de la salud y que tiene relación directa con la atención del paciente, la calidad del trabajo, conllevando a que se presenten accidentes laborales.

Wright et al. (2022) indican que la fatiga dada en el personal de salud presenta un impacto directo en el bienestar físico, social y a nivel mental de los colaboradores, ocasionando índices de ausentismo laboral altos, rotación y renuncias de los empleados; además del incremento en los costos de la empresa. Mientras que Yslado Méndez et al. (2019) presenta que la falta de un buen salario atrae consecuencias como la falta de deleite profesional que interviene en el bienestar del personal de salud y la buena comunicación y trato con los pacientes y grupo de trabajo, alta rotación, abandono y renuncia al trabajo.

Intervención del Desgaste Ocupacional

Teniendo en cuenta que los colaboradores de la salud son muy indispensables en tiempos de crisis y en todo momento, deben cuidarse para poder ayudar a sus pacientes, deben

prevenir, controlar e intervenir continuamente el agotamiento emocional o desgaste profesional, así lo indica Torijano Casalengua, (2021). Así mismo, establecen Castañeda Sánchez y Herrera Cardona (2020), que este síndrome es una afectación actual en todos los ámbitos que hace urgente su prevención e intervención para ayudar a los colaboradores.

Dentro de las estrategias de prevención para el Burnout, Lovo (2020) presenta: Hacer que el personal de salud tenga capacidad de adaptación, formar constantemente sobre la prevención, ayudar al balance del personal en todos los ámbitos, ambiente de trabajo adecuado, disminuir el número de pacientes atendidos para hacerlo con más calma, mejor calidad y menos presión laboral, ampliar el tiempo entre cada paciente para desinfectar correctamente y bajar la tensión, y estar en contacto continuamente con los colaboradores y atender sus sugerencias. Además, establece que, si se logra realizar una prevención adecuada o detectar a tiempo los síntomas en los colaboradores, el clima laboral es agradable, las remuneraciones acordes con la carga laboral y que ayuden a la motivación de los trabajadores, el trabajo se convierte en una pasión y si se llegara a presentar el síndrome sería en una menor proporción y la productividad sería excelente.

Marco Referencial

La información encontrada en los estudios de investigación relevantes acerca del Burnout es de gran importancia, ya que estas fuentes son un aporte a nuestro proyecto.

En primera instancia se encuentra la investigación realizada por “Intriago Miranda (2019) *Síndrome del Burnout en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar*” cuyo propósito fue determinar el origen del síndrome de quemado en los colaboradores del Hospital, se aplicó la escala de Maslach Burnout Inventory a 65 profesionales de la salud y como resultados se obtiene que el 15% presentan agotamiento crónico con mayor prevalencia en las mujeres. Se puede aplicar a entidades públicas, privadas, en todos los niveles de atención.

Posteriormente, autores como Ramírez Pérez et al. (2019) en su estudio “*Síndrome de burnout en médicos residentes de los hospitales del área sureste de la Comunidad de Madrid*” buscaron establecer la incidencia del síndrome entre 112 especialistas, identificando un 50,4% de fatiga emocional, 72,3% de deshumanización y 59,7% de baja autorrealización y las 3 dimensiones coincidieron en un 29,4%, siendo el factor predominante el género femenino.

Más adelante, González-Rodríguez et al. (2020) en su estudio *“Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias”* se basó en buscar la incidencia del síndrome entre un grupo de profesionales sociosanitarios de distintas áreas del Centro de Galicia, con un análisis cuantitativo y analítico y un enfoque transversal, aplicaron el Maslach Burnout Cuestionario de inventario, versión Encuesta de Servicios Humanos, en el personal entre 23 y 63 años. Los datos de prevalencia fueron altos, especialmente en términos de fatiga emocional, con la mayoría de las personas estudiadas puntuando alto. Al igual que otros grupos profesionales como enfermería y medicina, los trabajadores sociales de la salud experimentan altas tasas de agotamiento principalmente el área emocional.

Gutiérrez Sánchez (2020) en su investigación *“Evaluación del síndrome de burnout en cirujanos bucales e implantólogos en España”* buscó medir la incidencia del síndrome de agotamiento entre los profesionales de la salud oral, a través del cuestionario de The Maslach y un cuestionario sociodemográfico aplicado a 450 profesionales. Los resultados arrojaron que la edad está relacionada con el síntoma, los jóvenes son más propensos a este síntoma, la realización personal familiar también es un factor que incide, y señaló que la edad y el matrimonio no contribuyen al agotamiento emocional, los profesionales que trabajan más de 35 horas a la semana y en franquicias dentales tienen un mayor riesgo de padecer este síndrome.

Finalmente, autores como Lucas-Guerrero et al. (2020) investigaron sobre el *“Desgaste profesional o burnout en los residentes de Cirugía General. Encuesta de la Asociación Española de Cirujanos”*, y pretendieron evaluar el síndrome entre 931 residentes de cirugía a través de una encuesta e identificaron que el 61,2% la diligenciaron. Dentro de los resultados se tienen datos como que el 47,6% ha presentado signos del síndrome, el 4,6% ha querido suicidarse, el 98% ha tendido horarios muy extensos, todos estos predisponentes para agotamiento profesional.

Capítulo 3. Metodología

Diseño de Investigación

Tipo de Estudio

Investigación descriptiva que busca especificar emociones y conductas del personal odontológico, según sus tareas asignadas y lo indican Hernández, et al. (2014). (p. 66).

Metodología de Investigación

Metodología Mixta que brinda mejor análisis e interpretación, así indica Hernández, et al. (2014, p. 538). *Cualitativo* para recopilación de datos del instrumento y análisis de resultados y *cuantitativo* para análisis de resultados de modo numérico recolectados.

Participantes

Población

Corresponde a todo el personal directo del Consultorio Odontológico del Dr. William Alberto Posada Giraldo ubicado en el Centro Profesional Conquistadores del Barrio Conquistadores de Medellín, que desempeña labores relacionadas con la profesión de odontología, conformado por 5 auxiliares de odontología y 2 odontólogos profesionales.

Muestreo

No probabilístico por conveniencia, como informan Hernández y Carpio (2019, p. 78) es población ideal y disponible que desempeñan labores directamente relacionadas con el servicio odontológico asistencial y quienes, por sus actividades y quejas sobre fatiga, sobrecarga, horarios extensos, carga mal repartida y favoritismo son propensos a padecer esta enfermedad.

Muestra

Corresponde sólo a 7 personas: 5 auxiliares de odontología y 2 odontólogos profesionales que laboran en el consultorio odontológico y desempeñan actividades asistenciales; además, se exponen continuamente a situaciones de estrés y voluntariamente accedieron a participar. [Ver Anexo A. Tabla 3. Características Sociodemográficas de la población.](#)

Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

Se divulgó en 1981 por Maslach y Jackson para evaluar el desgaste en el personal asistencial, tiene 22 ítems que permiten medir emociones y conductas y cuenta con 3 dimensiones que miden “el *agotamiento emocional* con 9 ítems, *despersonalización* con 5 ítems

y *realización personal* con 8 ítems” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2006). Los rangos de medida del cuestionario son entre 0 y 6 y los valores de referencia son Bajo, Medio y Alto. Si en las dos primeras la puntuación es ALTO y en la última BAJA, se determina que existen los síntomas para el desgaste (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT], 2006). Ver [Anexo B. Aplicación Cuestionario MBI-HSS](#).

Validación del Instrumento. Al revisar el instrumento se evidencia que ha sido validado, adaptado y aplicado en Cali-Colombia a 341 expertos en salud, así lo indica Córdoba et al. (2011) quienes encontraron una buena consistencia interna de las dimensiones respecto a la versión original ($\alpha=0.767$), por lo tanto, será utilizado, ya que es válido y confiable.

Recolección de datos. Los integrantes del equipo se desplazan hasta las instalaciones del consultorio odontológico, solicitan los permisos correspondientes para aplicar el Cuestionario IBM-HSS a todo el personal. Posteriormente, se solicita firme del consentimiento informado; el diligenciamiento será aproximadamente de 30 minutos.

Estrategia del Análisis de Datos

Según procedimiento indicado por Hernández, et al. (2014, p. 272): 1) verificar instrumento validado en Colombia, 2) procesar datos en Software Excel en tablas y gráficos, 3) los datos se analizan y describen por cada dimensión.

Consideraciones Éticas

Ley 1090 de 2006 en sus artículos 25° y 26°, revela información por petición académica.

Resolución 8430 de 1993, artículo 6° numeral e., estudios en salud con Consentimiento Informado del investigador por escrito.

Ley Estatutaria 1581 de 2012, artículo 4°, numeral h) que indica la confidencialidad para el tratamiento de datos personales y toda la información obtenida en la investigación académica.

El Código Sustantivo del Trabajo (2011), en su artículo 58° Obligaciones para el colaborador: la cual indica que no se debe anunciar a otras personas, “salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador”. (p. 13)

Acuerdo 155 de 1981, en su artículo 4°, numeral 2. Donde se debe velar, porque no ocurran accidentes y haya daño en el bienestar de los colaboradores mientras laboran.

Convenio 187 de 2006 en su artículo 2° para promover y cuidar la Seguridad y Salud en el Trabajo. [Ver Anexo C. Consentimientos Informados firmados.](#)

Capítulo 4. Resultados

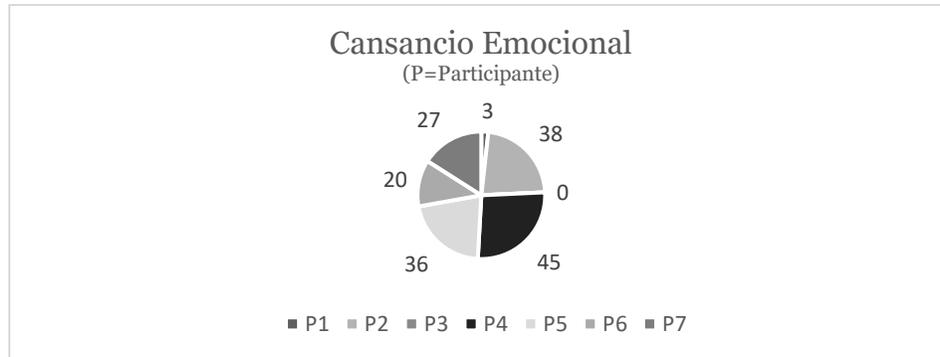
A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los objetivos propuestos:

1. Implementación Instrumento para Medir Burnout - Cuestionario de Maslach.

Ver recopilación de información [Anexo D. Tabla 4. Resultados Cuestionario de Maslach.](#)

Figura 1.

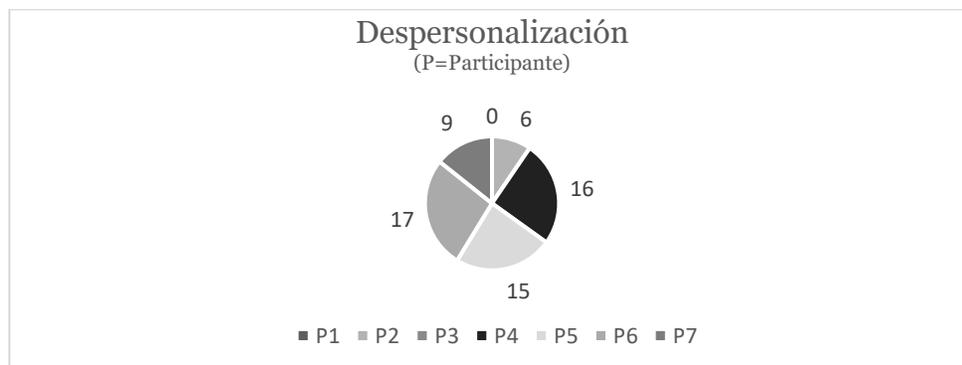
Cansancio Emocional



Nota. Se observa que 4 participantes tienen Cansancio Emocional, con puntuación superior a 26; siendo un alto índice de burnout, tal como lo indican las [tablas 5 y 6](#). Además, se observa que 1 persona obtuvo puntuación 20 (medio) y 2 personas obtuvieron puntaje de 0 y 3 (Bajo).

Figura 2.

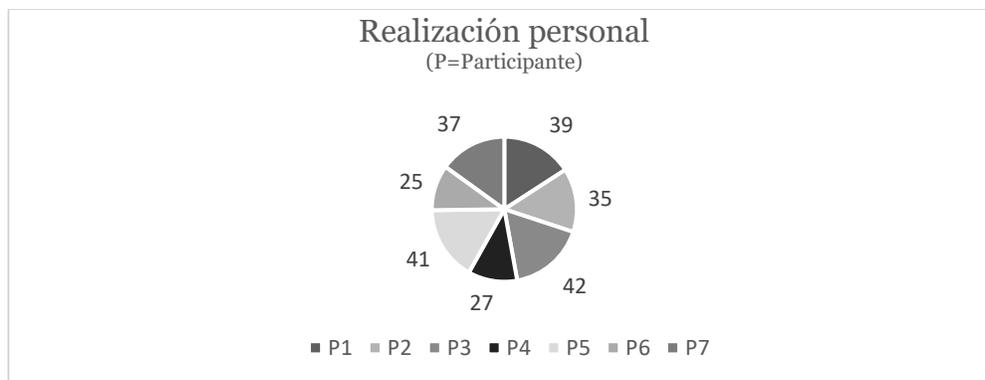
Despersonalización



Nota. Se observa que 3 participantes puntuaron superior a 9 para Despersonalización, con alto índice de Burnout, 2 participantes 6 y 9 (medio) y 2 participantes 0 (bajo).

Figura 3.

Realización Personal



Nota. Se observa que sólo 2 personas puntuaron inferior a 36, con un bajo índice de Realización Personal, 3 personas obtuvieron 35, 37 y 39 (medio) y 2 personas 41 y 42 con alto índice.

Tabla 3. Resultados Globales por Participantes

Resultados Globales por Participantes (P)

Valores de Referencia	Valor Obtenido							Indicios de Burnout
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
Cansancio emocional	3	38	0	45	36	20	27	Más de 26
Despersonalización	0	6	0	16	15	17	9	Más de 9
Realización personal	39	35	42	27	41	25	37	Menos de 34

Nota. Se observar que P4, presenta Indicios de Burnout según puntaje en las 3 variables evaluadas (Alto, Alto y Bajo); P6 y P7 presentan indicios en Despersonalización y Realización personal; el P5 en Cansancio Emocional y Despersonalización; P2 sólo presenta indicios en Cansancio emocional; y por último, P1 y P3 no presentan indicios de Síndrome de Burnout. Se observa, que 3 participantes P2, P4 y P5 presentan Cansancio Emocional; 4 participantes P4, P5, P6 y P7 presentan Despersonalización y 3 participantes P4, P6 y P7 presentan baja Realización Personal; todos estos siendo valorados como altos. [Ver Anexo E. Tablas de Resultados 4, 5 y 6.](#)

2. Estrategias para la prevención y promoción de Burnout.

Es indispensable implementar estas estrategias en el consultorio por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el apoyo del empleador, con el fin de evitar este desgaste profesional de los colaboradores. [Ver Anexo F. Diagrama de Flujo de Estrategias de Prevención.](#)

3. Indicadores que permitan medir la efectividad de las estrategias propuestas.

Para cada una de las estrategias de intervención implementadas se hace necesario realizar seguimiento y evaluación a través de los siguientes indicadores sugeridos por el Ministerio de Trabajo: [Ver Anexo G. Indicadores de Medición de Efectividad.](#)

Discusión

Diversas investigaciones citadas en el marco de referencia y como resultado de aplicación del cuestionario de Maslach se identificaron similitudes en los siguientes autores quienes dieron a conocer los siguientes factores que desencadenan el síndrome:

Tal como indicó la OMS el desgaste ocupacional es latente, González-Rodríguez et al. (2020) indican en su estudio que los índices son ALTO en “el caso de las trabajadoras sociales sanitarias”, para agotamiento emocional y que está en aumento en este personal y se evidencia en gran medida en la investigación aplicada en el consultorio odontológico; en el cual los resultados puntúan en 4 colaboradoras con un porcentaje significativo que muestra que el síndrome de Burnout está representado por esta dimensión.

Como expresa Ramírez Pérez et al. (2019) el personal femenino tiene mucha más prevalencia para la aparición del síndrome en el servicio de salud, ya que normalmente son quienes se relacionan más estrechamente con los pacientes y compañeros, así mismo, Intriago Miranda (2019) agrega que todos los niveles de atención son afectados por el Burnout.

Según Ramírez Pérez et al. (2019) la dimensión de la baja realización es determinante para identificar la existencia del síndrome, en la aplicación del instrumento en el consultorio 3 personas tuvieron un resultado BAJO, lo que demuestra que no se sienten motivadas, sin esperanzas o ambiciones dentro del consultorio y se encuentran afectado por ello.

De acuerdo con Cosío Dueñas et al., (2019) el personal de salud es el más propensos a generar este desgaste, ya que tiene unas habilidades sociales innatas que los hace estar en permanente contacto con pacientes, lo que genera la despersonalización y los afecta negativamente en su desarrollo laboral, en cómo prestan su servicio a los pacientes y el cómo enfrentan desafíos dentro y fuera del consultorio y se evidencia en la aplicación en el consultorio en cuestión; en donde 4 personas obtuvieron como resultado un índice ALTO de fatiga.

Empleando las palabras de Álvarez Montero (2010) el bienestar físico y mental de los trabajadores de la salud es primordial, teniendo en cuenta que sus procedimientos están aplicados a personas que lo necesitan y que ponen plena confianza en sus técnicas y tratamientos y que adicional a ello, su familia los espera enérgicos y felices, no fatigados, frustrados o desmotivados; de allí la importancia de intervenir.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Maslach en el personal del consultorio odontológico, podemos concluir que ya existe un participante que tiene indicios del síndrome de desgaste profesional, 3 personas dependen de una variable para padecer el síndrome, están en alerta, y un participante presenta ya Cansancio Emocional, siendo indispensable y oportuno prestar atención y lograr reducir e incluso eliminar esta enfermedad.

Es importante que en el consultorio odontológico se implementen estrategias para la prevención y promoción del desgaste ocupacional, se proponen las del Ministerio de trabajo (2022) en su caja de herramientas, tanto para trabajadores sanos, como los sospechosos y los diagnosticados. Además, de implementar un plan para resolución de conflictos, redes de apoyo, seguimiento a resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial, procesos de inducción más sólidos, implementar rutas de dialogo, todos en pro del bienestar de la salud del colaborador.

Para hacer seguimiento a las estrategias de intervención propuestas se hace necesario definir e implementar indicadores de estructura, proceso y resultado, se sugieren también los del Ministerio de trabajo (2022) en su caja de herramientas, para que el cambio sea observable y medible en el consultorio, ya que se debe evidenciar resultados de las actividades realizadas y hacer el respectivo seguimiento de los cambios en la salud y bienestar de los trabajadores.

Por último, después de la evaluación del desgaste ocupacional en el personal del Consultorio Odontológico del Dr. William Alberto Posada Giraldo de Medellín, se identificó que el personal SI está expuestos a múltiples factores desencadenantes del síndrome como son: “agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”, tal como indica Cosío Dueñas et al., (2019), los cuales contribuyen a la generación de fallas activas o acciones inseguras en la salud. Sin embargo, se debe trabajar desde la adaptación del personal a las responsabilidades que enfrentan a diario, crear nuevos hábitos, bajar la tensión, son variables que ayudad a prevenir el síndrome y crean ambientes sanos y saludades. El cuidado integral es indispensable y se puede ayudar a través de la formación continua, de herramientas de enfrentamiento, permitir horarios más flexibles para la alimentación y el descanso, implementar hábitos de vida saludable y programas de pausas activas para evitar enfermedades laborales y prestar un servicio con alta calidad, sano y seguro para todos.

Limitaciones

En primera instancia fue *delimitar* la investigación, ya que al estudiar de manera virtual todo el grupo de investigación no pudo asistir a las instalaciones del consultorio por vivir en ciudades diferentes, inclusive en el extranjero; el poco *tiempo* para la búsqueda de información en las bases de datos indexadas sobre el desgaste profesional, ya que para el sector odontológico no se encontraban fácilmente, y los estudios eran desactualizados; la búsqueda de un *instrumento* que estuviera validado y fuera acorde para el presente estudio, el *espacio* para la aplicación del mismo, debido a que la población tiene un alto ritmo de trabajo; el *desplazamiento* hasta el consultorio, por su ubicación alejada del lugar de residencia; *temas éticos*, por no contar con una información verídica al momento de recolectar información; y la resistencia al cambio, por la alta dirección, por no dar permisos, tiempo para implementar las estrategias y hacer la medición.

Recomendaciones

Aplicar baterías de riesgo psicosocial para medir el estrés intra y extralaboral para intervenir los casos si presentan y evitar enfermedades o síndromes desencadenados por un mal manejo del estrés laboral. Esta clase de intervenciones hace sentir a los colaboradores importantes para la organización y que se preocupan por su salud; además, es silencioso y cada día cobra más importancia por las consecuencias negativas que conlleva para todo el personal en general, ya que se empieza a presentar la queja debido a los comportamientos de sus pares.

Fortalecer estilos de mando equitativos para que no se presenten situaciones en las que el grupo de trabajo perciba que se presenta favoritismo, debido a que las tareas son recargadas en algunas auxiliares, mientras que para las otras la carga es menor y reciben el mismo salario en jornadas laborales desiguales en tiempo y periodos de descanso. Se hace necesario la aplicación de las estrategias sugeridas junto con los indicadores para el seguimiento de estas.

Dado lo anterior, se debe tener presente más adelante para las investigaciones, más acercamientos cualitativos que permitan responder a esas preguntas que resultan de las diferentes posturas para esta problemática tan común hoy en día y alrededor de todo el mundo.

Video Sustentación del Proyecto

Enlace: <https://youtu.be/oWG2806-psk>



Diapositivas
Sustentación.pptx

Doble Clic

Referencias

- Acuerdo 155 de 1981 [Organización Internacional del Trabajo]. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores C155. 22 de junio de 1981.
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155
- Álvarez Montero, S. A. (2010). Crisis en la medicina de familia: una perspectiva bioética desde la práctica diaria. *Atención Primaria*, 42(10), 528-533.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7024477/>
- Bautista Fernández, W., y Velarde Narro, K. Y. (2021). *Síndrome de Burnout y la Motivación Laboral en los Efectivos Policiales del Destacamento de Protección de Carreteras Virú, Virú-2021* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77725>
- Blanco García, Y., y Moros Fernández, H. (2020). Empoderamiento organizacional: Factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 60-65.
<https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsytr/article/view/154/202>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.
<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Calderón Mafud, J. L. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(3), 239-247.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248182003>
- Cantos Alcívar., G. J. (2019). Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud en hospitales. *Revista San Gregorio*, (33), 127-137 <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i33.928>
- Castañeda Aguilera E., García de Alba, García. (2012). Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) en odontólogos mexicanos del sector educativo y privado. *Med Segur Trab.* 2012; 58 (228): 246-260. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5382311>
- Castañeda Sánchez, V., y Herrera Cardona, A. (2020). *Síndrome de trabajador quemado: existencia del Burnout sector salud.*
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18443/Articulo%20S%C3%99>

[ADndrome%20de%20trabajador%20quemado%20Existencia%20del%20Burnout%20sector%20salud.pdf](#)

Cavalcante Maciel, J. A., Ramalho de Farias, M., Coelho Sampaio, J. J., Pérez Guerrero, J. A., y Castro-Silva, I. I. (2018). Satisfacción profesional y prevalencia del síndrome de burnout en equipos de salud bucal de atención primaria en el Municipio Sobral, Ceará-Brasil. *Salud trab. (Maracay)*, 26(1), 34-44.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1104345>

Código Sustantivo del Trabajo [Ministerio de Protección Social]. (2011). 5 de agosto de 1950. Ilo.org. recuperado el 18 de junio de

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Convenio 187 de 2006 [Organización Internacional del Trabajo]. Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187). 31 de mayo de 2006. Recuperado el 18 de junio de 2023 de

https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A., y Barbato, S. H. (2011). Adaptación y validación del Inventario Maslach para el Desgaste Profesional-encuesta para los Servicios de Salud en Cali, Colombia. *Colombia Médica*, 42(3), 286-293.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-612597>

Cosío Dueñas, H., Valderrama Mamani, Y. R., Lazo Otazú, L., y Holgado Canales, M. G. (2019). Habilidades sociales y síndrome de burnout en odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 28(2), 199-212.

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292019000200199&lng=en&tlng=en

Decreto 1477 de 2014 [El Presidente de la República de Colombia]. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. 5 de agosto de 2014.

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

Díaz-Caballero, M. H., y Evaristo-Chiyong, T. A. (2022). Síndrome de burnout y factores asociados entre dentistas que trabajan en hospitales del Ministerio de Salud en el Área

- Metropolitana de Lima, Perú. *Revista de la Facultad de Medicina*, 70(1), e201.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v70n1.86761>
- Flores Ángeles, J. M. (2020). *Prevalencia del síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en el MINSA y ESSALUD de la provincia de Trujillo – 2018* [Tesis de Grado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20278/AGOTAMIENTO_EMOCIONAL_%20FLORES_ANGELES%20_JAIME_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- González-Rodríguez, R., López-Castedo, A., Pastor-Seller, E., y Verde-Diego, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enfermería Global*, 19(58), 141-161. Epub. <https://dx.doi.org/eglobal.382631>
- Gutiérrez Sánchez, L. (2020), Evaluación del síndrome de burnout en cirujanos bucales e implantólogos en España [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/66749/1/T42523.pdf>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
<https://lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535/7746>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. Ed., 1-589). Mc Graw Hill Education.
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Técnica de Prevención NTP 704. Recuperado de
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (14 de enero de 2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo.*

<https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>

Intriago Miranda, S. A. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*, (35), 94-107. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>

Ley 1090 de 2006 [El Congreso de Colombia]. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 6 de septiembre de 2006. D.O. N°. 46383.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Ley Estatutaria 1581 de 2012 [El congreso de Colombia]. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012. D.O. N°. 48587.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

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

<https://doi.org/10.5377/entorno.voi70.10371>

Lucas-Guerrero, V., Pascua-Solé, M., Ramos Rodríguez, J. L., Trinidad Borrás, A., González de Pedro, C., Jover Navalón, J. M., Rebas, P., Targarona Soler, E. M., y Serra-Aracil, X. (2020). Desgaste profesional o burnout en los residentes de Cirugía General. Encuesta de la Asociación Española de Cirujanos. *Cirugía Impresa (Ed. Impresa)*, 98(8), 442-449.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-199047>

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-39.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3307970.pdf>

Martínez Pizarro, S. (2020). Síndrome del cuidador quemado. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 13(1), 97-100. Epub 20 de abril de 2020. Recuperado el 03 de mayo de 2023 de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2020000100013&lng=es&tlng=es

Medina Gamero, A. R., Regalado Chamorro, M. E., Porras Molina, J. M., y Rosario Pacahuala, E. A. (2021). Burnout en los profesionales de la salud: ¿es un problema existente? *Atención*

- Primaria*, 53(7). www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-burnout-profesionales-salud-es-un-S021265672100113X
- Ministerio de Trabajo (Caja de herramientas). (2022). *Protocolo de prevención y actuación temprana en el entorno laboral para Síndrome de Agotamiento Laboral-Burnout*. Recuperado el 10 de mayo de 2023 de <https://smartfutures.com.co/curso/caja-de-herramientas/lecciones/ch-mo-aprenderas-a/>
- Molina Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Revista cielo*, 1(1), 1-3. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf
- Mora Galdón, L. (2020). *El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones* [Universitat Jaume I]. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/192066>
- Moro, J. D. S., Soares, J. P., Massignan, C., Oliveira, L. B., Ribeiro, D. M., Cardoso, M., & Bolan, M. (2022). Burnout syndrome among Dentists: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Evidence-Based Dental Practice*, 22(3). <https://doi.org.loginbiblio.poligran.edu.co/10.1016/j.jebdp.2022.101724>
- Navarro Guitart, M., y Morelato, R. A. (2020). Síndrome de burnout en odontólogos de la ciudad de Córdoba. *Revista de salud pública*, 24(1), 64-72. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/26081/29641/87229>
- OCDE The World Bank. (2020), *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/740f9640-es>.
- Organización mundial de la salud (OMS). (17 de junio de 2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado el 16 de mayo de 2023 de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. Recuperado el 02 de mayo de 2023 de https://www.who.int/es/health-topics/mental-health#tab=tab_2
- Polacov, S., Barrionuevo Battistini, I., Barroso, G., Cravero, B., D'Alessandro, T., Allende, G. E., Boni, S. R., Maldini, C. S., Pepe, G. A., y Gobbi, C. A. (2021). Riesgo de Síndrome de

- Burnout en profesionales médicos de la ciudad de Córdoba, Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas Universidad Nacional de Córdoba*, 78(4), 371-375.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/med/article/view/28749>
- Radwan, M.Z., & Morsy, M. (2022). Síndrome de burnout entre dentistas pediátricos en Egipto. *Middle East Curr Psychiatry* 29, 72, 1-9. <https://doi.org/10.1186/s43045-022-00230-z>
- Ramírez Pérez, M. A., Garicano Quiñónez, L. F., González De Abreu, J. M., González Jiménez de Buitrago, E., Sánchez Úriz, M. Á., y Campo Balsa, M. T. (2019). Síndrome de burnout en médicos residentes de los hospitales del área sureste de la Comunidad de Madrid. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(1), 57-65. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000100007
- Ramos Ramos, P. (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout* (2a. ed.). Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/111796?page=1>
- Resolución 8430 de 1993 [Ministerio de Salud]. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. 4 de octubre de 1993.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Romero-Martín, S., Elboj-Saso, C., y Iñiguez-Berrozpe, T. (2020). Burnout entre los/as profesionales del Trabajo Social en España. Estado de la cuestión. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 10(19), 48–78. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.15342>
- Salazar Banda, S. J. (2019). *Cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal y su relación con el desarrollo del Síndrome de burnout en los profesionales de la salud del sistema de transporte asistido de emergencia Essalud octubre–diciembre 2016* [Tesis de Grado, Universidad Privada San Juan Bautista, Perú].
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/1983>
- Serna Corredor, D. S., y Martínez Sánchez, L. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1), 372-387. Epub.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812020000100372&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812020000100372&lng=es&tlng=es)

Tapiola, K. (2020). Una OIT para todas las situaciones Medios de la Organización Internacional del Trabajo para salir de la crisis. Organización Internacional del Trabajo.

www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_781493.pdf

Torijano Casalengua, M. L., Maderuelo-Fernández, J. A., Astier Peña, M. P., y Añel Rodríguez, R. (2021). La seguridad de los profesionales como condición indispensable para la seguridad de los pacientes. *Atención Primaria*, 53(Suppl 1).

www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8709022/?report=classic

Wright T, Mughal, F., Babatunde, O., Dikomitis, L., Mallena, C., & Helliwel, T. (2022). Burnout among primary health-care professionals in low- and middle-income countries: systematic review and meta-analysis. *Bull World Health Organ*, 100(6), 385–401.

doi:[10.2471/BLT.22.288300](https://doi.org/10.2471/BLT.22.288300)

Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Márquez, E, Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A. (2019). Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-

49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Anexos

Anexo A. Características sociodemográficas de la población.

Tabla 4.

Características Sociodemográficas

Características Sociodemográficas			
Características		Personas	Porcentaje %
Género	Femenino	5	71%
	Masculino	2	29%
Edad	18-25 años	1	14%
	26-33 años	4	57%
	50-60 años	2	29%
Escolaridad	Técnico	4	57%
	Profesional	3	43%
Estado Civil	Soltero	2	29%
	Unión Libre	2	29%
	Casado	3	43%
Composición Familiar	Sin hijos	4	57%
	1-2 Hijos	3	43%
Cargo	Auxiliares de	5	71%
	Odontología		
	Odontólogos	2	29%

Nota. Elaboración propia.

Anexo B. Aplicación Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 9/6/23

NOMBRE: Mateo Posada Ceibano IDENTIFICACIÓN: 1128421764

CARGO: Odonólogo

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA	
0	= Nunca.
1	= Pocas veces al año o menos.
2	= Una vez al mes o menos.
3	= Unas pocas veces al mes.
4	= Una vez a la semana.
5	= Unas pocas veces a la semana.
6	= Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout	
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	3	Más de 26	BAJO BATO MEDIO
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	39	Menos de 34	

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	1
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	1
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	0
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	1
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	0
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	0
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	0
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	6
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	3
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	0

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 9.06.2023
 NOMBRE: Ofelia Lucía Calleja Ortiz IDENTIFICACIÓN: 43557753
 CARGO: Auxiliar de Odontología

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA	
0	= Nunca.
1	= Pocas veces al año o menos.
2	= Una vez al mes o menos.
3	= Unas pocas veces al mes.
4	= Una vez a la semana.
5	= Unas pocas veces a la semana.
6	= Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	38	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	35	Menos de 34

ALTO
MEDIO
MEDIO

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	0
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	6
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	0
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	6
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	0
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	6
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	4
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	0
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	6

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 9 Julio 2023
 NOMBRE: William Alberto Borda @ IDENTIFICACIÓN: 161103
 CARGO: abonólogo

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	42	Menos de 34

BAJO
BAJO
ALTO

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	0
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	0
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	0
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	0
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	0
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	0
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	0
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	6
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	6
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	0

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 09 de Junio de 2023

NOMBRE: Nancy Elena Rios Ospina IDENTIFICACIÓN: 43 632 563

CARGO: Auxiliar de Odontología

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA	
0	= Nunca.
1	= Pocas veces al año o menos.
2	= Una vez al mes o menos.
3	= Unas pocas veces al mes.
4	= Una vez a la semana.
5	= Unas pocas veces a la semana.
6	= Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout	
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	45	Más de 26	ALTO
Despersonalización	5-10-11-15-22	16	Más de 9	ALTO
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	27	Menos de 34	BAJO

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	5
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	3
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	3
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	6
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	5
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	5
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	5
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	6
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	0
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	5
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	6
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	5
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	0
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	6

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 09-06-2023

NOMBRE: Jelmy Mallory Mayin B

IDENTIFICACIÓN: 1045050395

CARGO: Auxiliar odontología

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	36	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	41	Menos de 34

ALTO
ALTO
ALTO

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos, y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	5
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	4
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	5
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	4
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	2
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	4
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	6
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	6
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	4
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	6
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	4
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	0
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	6

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 9-Junio, 2023

NOMBRE: Suldeny Betancur T IDENTIFICACIÓN: 1013537021

CARGO: Auxiliar de Odontología

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA	
0	= Nunca.
1	= Pocas veces al año o menos.
2	= Una vez al mes o menos.
3	= Unas pocas veces al mes.
4	= Una vez a la semana.
5	= Unas pocas veces a la semana.
6	= Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout	
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	20	Más de 26	MEDIO
Despersonalización	5-10-11-15-22	17	Más de 9	ALTO
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	25	Menos de 34	BAJO

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	4
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	2
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	1
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	2
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	3
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	3
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	3
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	2
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	4
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	3
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	2
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	5
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	0
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	4
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	3
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	4
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	6

CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (IBM-HSS)

FECHA: 9 junio 2023
 NOMBRE: Taliana Gomez IDENTIFICACIÓN: 1128455610
 CARGO: Auxiliar de odontología, higienista oral.

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

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

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout	
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	27	Más de 26	ALTO
Despersonalización	5-10-11-15-22	9	Más de 9	MEDIO
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	37	Menos de 34	MEDIO

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

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

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana. |
| 6 = Todos los días. |

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	5
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	3
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	5
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	1
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	5
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	0
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	5
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	5
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	5
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	2
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	6
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	0

Señale 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 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
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 otras personas a través de mi trabajo.	
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo C. Consentimientos Informados Firmados.

 <p>POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p> <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	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: Evaluación del Síndrome del Burnout en Todo el Personal de un Consultorio Odontológico de Medellín

Investigadores: Leidy Andrea Reyes Vargas
Leidy Del Carmen Tuñón García
María Cecilia Correa Muñoz
Paola Andrea Maya Valencia
Sandra Milena Taborda Galvis

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Consultorio odontológico del Dr. William Alberto Posada Giraldo. El objetivo general de el Plan de Mejora es Evaluar si existe o no Síndrome de Burnout en el personal del consultorio odontológico del doctor William Alberto Posada Giraldo, del barrio Conquistadores 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.

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

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 9 JUNIO 2023

Yo Tatiana Gómez Quintero identificado con

c.c. 1128455610 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 Grancolombiano, denominada:

“Evaluación del síndrome de Burnout en todo el personal de un consultorio odontológico en Medellín”

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: Tatiana Gómez Quintero

NOMBRE: Tatiana Gómez Quintero

c.c.: 1128455610

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

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 09 de Junio de 2023

Yo Nancy Elena Rios Ospina identificado con

C.C. 43 632 563 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 Grancolombiano, denominada:

"Evaluación del Síndrome de Burnout en todo el Personal de un Consultorio odontológico de Medellín"

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: Nancy Elena Rios Ospina

C.C.: 43 632 563

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

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 9/6/23

Yo Mateo Posada Cordero identificado con

C.C. 1128421964 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 Grancolombiano, denominada:

“Evaluación del Síndrome Burn Out en todo el personal de un consultorio Odontológico”,

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: Mateo Posada Cordero

C.C.: 1128421964

 MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 9. Junio. 2023

Yo Suldeny Betancur Taban identificado con

C.C. 1013537021 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 Grancolombiano, denominada:

“ Evaluación del síndrome de Burnout en todo el personal de un consultorio odontológico ”,

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: Suldeny Betancur T

NOMBRE: Suldeny T

C.C.: 1013537021

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNO</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

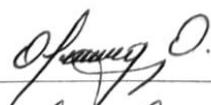
Fecha: 9.06.2023

Yo Ofra Julia Callejo Ortiz identificado con

C.C. 43557753 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:

“Evaluación del Síndrome Burnout en Todo el Personal de un consultorio Odontológico de Medellín”,

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: Ofra Julia Callejo Ortiz

C.C.: 43 557753 Med.

 <p>MIEMBRO DE LA RED ILUMNS</p>	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: 09-06-2023

Yo Jelmy Mallory Marin Bermudez identificado con

C.C. 1045050395 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:

“Evaluación del síndrome del burnout en todo el personal de consultorio Odontológico de Medellín”,

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: Jelmy Marin B

NOMBRE: Jelmy Mallory Marin B

C.C.: 1045050395

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

Declaración de Consentimiento Informado

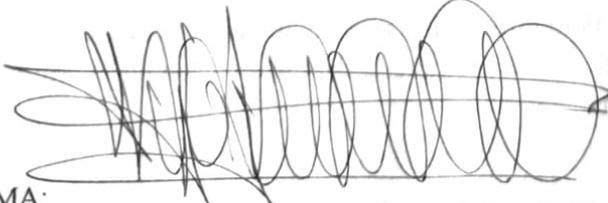
Fecha: 9 JUNIO 2023

Yo William Alberto Posada Giraldo identificado con

c.c. 71617183 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:

“ Evaluación del Síndrome de Burnout en consultorio odontológico Medellín. ”

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: William A. Posada G.

c.c.: 71 617 183

Anexo D. Resultados Cuestionario de Maslach.

Tabla 5.

Características Sociodemográficas

#	Afirmaciones	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo.	1	6	0	5	5	4	5
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía.	0	5	0	5	5	2	0
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	1	0	0	5	4	1	5
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	0	0	0	3	5	0	0
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	0	0	0	0	0	0	0
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	0	6	0	3	5	2	5
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	6	6	6	6	6	3	3
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	1	5	0	6	5	3	5
9	Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	6	6	6	6	6	3	6
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como auxiliar de odontología / Odontólogo.	0	0	0	5	1	2	3
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	0	0	5	2	4	1
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	6	5	6	1	6	5	5
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.	0	6	0	5	4	3	0
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	6	0	6	6	2	5
15	Siento que no me preocupa realmente lo que les ocurra a mis pacientes o compañeras de trabajo.	0	0	0	0	6	5	5
16	Trabajar directamente en contacto directo con pacientes me produce estrés.	0	0	0	5	1	0	0
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes y compañeras de trabajo.	6	6	6	6	6	0	5
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con los pacientes.	6	6	6	5	6	4	6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6	6	6	0	6	6	6
20	Me siento acabada en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0	4	0	5	1	3	2
21	En mi trabajo los problemas emocionales son tratados con mucha calma y de manera adecuada.	3	0	6	0	0	4	6
22	Creo que mi jefe y compañeras me culpan de algunos de sus problemas.	0	6	0	6	6	6	0

Anexo E. Tablas de Resultados 5, 6 y 7

Tabla 6.

Participantes

Participantes	
Cargo	Participante
Auxiliar de Odontología	P2-P4-P5-P6-P7
Odontólogos	P1-P3

Nota. Elaboración propia.

Tabla 7.

Valores de Referencia

Valores de Referencia	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 – 33	34 – 39	40 – 56

Nota. Elaboración propia.

Tabla 8. Tabla de Aspectos evaluados y valoración obtenida

Tabla de Aspectos evaluados y valoración obtenida

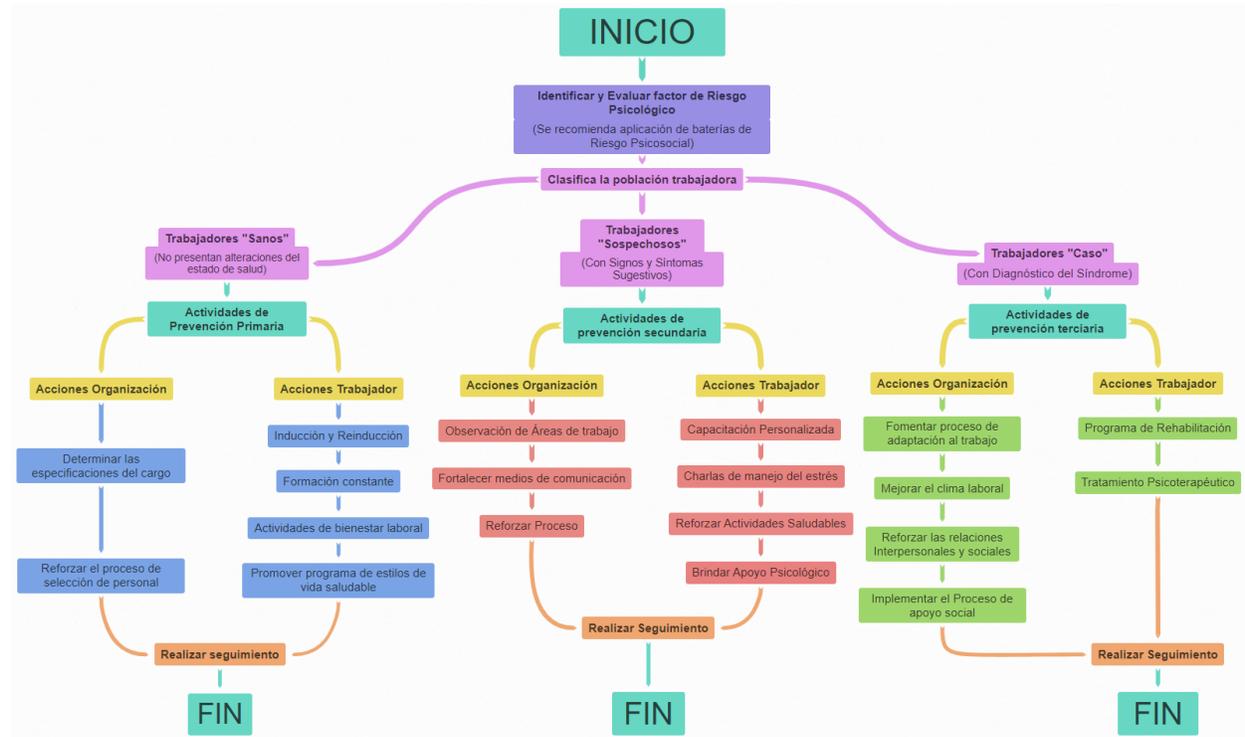
Aspecto y Preguntas Evaluadas	Valor Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio Emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20)	3 38 0 45 36 20 27	Más de 26
Despersonalización (5-10-11-15-22)	0 6 0 16 15 17 9	Más de 9
Realización personal (4-7-9-12-17-18-19-21)	39 35 42 27 41 25 37	Menos de 34

Nota. Elaboración propia.

Anexo F. Diagrama de Flujo de Estrategias de Prevención

Figura 4.

Diagrama de Flujo de Estrategias de Prevención



Nota. Adaptado de flujograma del protocolo de prevención y atención del síndrome de agotamiento laboral. Ministerio de Trabajo (2022, p. 44).

Anexo G. Indicadores de Medición de Efectividad

Tabla 9.

Indicadores de Medición de Efectividad

Objetivo	Tipo de Indicador	Método de cálculo	Responsable	Periodicidad	
Determinar las especificaciones del cargo	Estructura	Perfiles de cargo actualizados	Gestión del talento humano	Anual	
Reforzar el procesos de selección de personal	Resultado	Número de Trabajadores sanos que cumplen con el perfil del cargo / Total de Trabajadores sanos del periodo	Gestión del talento humano	Anual	
Actividades de Prevención Primaria	Estructura	Programa de inducción y reintroducción documentados	Gestión del talento humano	Anual	
	Inducción y reintroducción, formación constante	Proceso	Número de trabajadores sanos que participan en las actividades de inducción / Total de trabajadores sanos del periodo	Gestión del talento humano	Semestral
	Actividades de bienestar laboral	Proceso	Número de trabajadores sanos que participan en las actividades de bienestar laboral / Total de trabajadores sanos del periodo	Gestión del talento humano	Semestral
	Promover estilos de vida saludable	Proceso	Número de trabajadores sanos que participan en las actividades de inducción / Total de trabajadores sanos del periodo	Gestión del talento humano	Semestral
Actividades de Prevención Secundaria	Observación de áreas de trabajo	Proceso	Número de análisis de puesto de trabajo realizados / Total de estudios puestos de trabajo requeridos	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
	Charlas de manejo del estrés	Proceso	Número de trabajadores sospechosos que participan en las charlas de manejo de estrés / Total de trabajadores Sospechosos	Gestión del talento humano	Trimestral
	Brindar apoyo psicológico	Proceso	Número de trabajadores sospechosos que reciben apoyo psicológico / Total de trabajadores sospechosos que requieren atención especializada	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
Actividades de Prevención Terciaria	Programa de Rehabilitación	Resultado	Número de trabajadores recuperados / Total de trabajadores en tratamiento	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
		Resultado	Número de trabajadores reincorporados al trabajo / Total de trabajadores en proceso de rehabilitación durante el periodo	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
	Fomentar procesos de adaptación al trabajo	Proceso	Número de casos con adaptación de trabajador con puesto de trabajo / Total de casos en el periodo	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
	Evaluar la eficacia del programa	Resultado	Número de “casos nuevos” durante el periodo / Total de trabajadores	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
		Resultado	Total de trabajadores diagnosticados con síndrome de desgaste ocupacional en el periodo / Total de trabajadores	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral
	Resultado	Número de días perdidos por ausentismo asociado al síndrome de agotamiento laboral en el periodo / Total de días de trabajo programados	Seguridad y salud en el trabajo	Trimestral	

Nota. Tomada y adaptada del Protocolo de prevención y atención del síndrome de agotamiento laboral. (Ministerio de Trabajo, 2022, pp. 56-58).

PROCESO: Gestión de Investigación	FORMATO	Código: II-RG-033
SUBPROCESO: Investigación programa	FICHA REPORTE DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO	Versión: 2
Autores	Nombres y apellidos estudiantes	
	Leidy Andrea Reyes Vargas Leidy Del Carmen Tuñón García María Cecilia Correa Muñoz Paola Andrea Maya Valencia Sandra Milena Taborda Galvis	
	Director del trabajo de grado	
	Erik Fabián Rico Castillo	
Programa	Psicología Virtual	
Título del proyecto	Evaluación del Síndrome del Burnout en Todo el Personal de un Consultorio Odontológico de Medellín	
Objetivo del proyecto	Evaluar si existe o no Síndrome de Burnout en el personal del consultorio odontológico del doctor William Alberto Posada Giraldo del barrio Conquistadores de Medellín	
Duración de la sustentación	5 minutos con 52 segundos (5'52'')	
Enlace YouTube	https://youtu.be/0WG2806-psk	