

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8815011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>		CÓDIGO	36.11
			VERSIÓN	1
			Página 1 de 16	

**SINDROME DE BURNOUT  
DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES  
DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO  
ENERO - 2022**



**E.S.E HOSPITAL**  
**DE EL TAMBO-CAUCA**  
*Empresa Social del Estado*

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8815011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 2 de 16	

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
RESULTADOS ENCONTRADOS .....	6
PARTICIPACIÓN POR SERVICIO.....	8
PUNTAJES POR INTERVALOS .....	9
CANSANCIO EMOCIONAL.....	10
DESPERSONALIZACIÓN .....	11
ANALISIS FODA .....	14
CONCLUSIONES.....	14
REFERENCIAS.....	16

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8815011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 3 de 16	

## INTRODUCCIÓN

En la prestación de cualquier servicio, el factor más importante y significativo lo constituye el talento humano que desarrolla cada una de las actividades ocupacionales, dado el hecho de que es este recurso quien hace posible el concepto de imagen, humanización, servicio y calidad, los demás recursos son solo facilitadores de la labor y nunca podrán desplazar el valor que representa un contacto personalizado y humano.

Sin embargo, el talento humano se ve expuestos a factores estresantes en su día a día, esto como parte de la realización las labores asignadas a cada uno, es así como el cansancio en el personal de la salud, se constituye en una de las causas que motivan la ocurrencia de eventos adversos en la atención del paciente al interior de las instituciones de salud, y representa un foco de atención que no puede ser ignorado toda vez que es preciso identificar los componentes de dicho estado físico, el cual puede estar relacionado con situaciones de orden emocional, físico, laboral, psicológico, etc. Por este motivo resulta importante tener un esquema preventivo para mitigar los componentes que hacen parte integral de la situación que hace que se produzca el cansancio excesivo.

De acuerdo con lo anterior descrito el presente documento recoge los resultados y conclusiones de la aplicación de la escala de MASLACH en el Hospital ESE El Tambo, la mencionada escala fue elegida por la organización Mundial de la Salud como herramienta para la realización del diagnostico de Síndrome de Burnout o síndrome del quemado en los trabajadores del área de la salud.

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 891901104-0</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 4 de 16	

## JUSTIFICACIÓN

En el sector salud, es de suma importancia el comprender que el desempeño que sus profesionales asistenciales tiene en los resultados de los servicios prestados, sea aún mayor debido a que al hablar de calidad en este sector se está hablando de la integridad física de los pacientes. Pueden los prestadores tener lo mejores recursos físicos y tecnológicos, pero estos no sirven de nada si no se cuenta con profesionales idóneos que los gestionen; a final de cuentas, lo que busca el paciente es el criterio acertado de un profesional de la salud que le brinde desde un trato cálido hasta la posibilidad de mejorar su condición de salud; por tal razón es preciso cambiar la concepción que se va al hospital o a la clínica, se va donde el personal de salud lo asista y le brinde su soporte.

La presencia de eventos adversos originados por los actos inseguros y la violación de los procedimientos que el personal del equipo de salud comete debido a cansancio, estrés, falta de motivación, de atención, sobrecarga y/o insatisfacción laboral y negligencia; es el llamado Síndrome de Burnout, caracterizado por agotamiento, pérdida de energía que experimentan los profesionales y en general el personal de salud, por múltiples causas, y se origina siempre en largos períodos de tiempo. Se ha hallado que el síndrome ataca especialmente al personal con jornadas laborales superiores a las ocho horas, sin cambio de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración es inadecuada. Estos aspectos, afectan la seguridad de los pacientes, puesto que tiene una connotación importante a la hora de velar por el cuidado que se brinda.

El Síndrome Burnout se evoca como probable responsable de la desmotivación que sufren los profesionales sanitarios actualmente. Esto sugiere la posibilidad de que este síndrome esté implicado en las elevadas tasas de ausentismo laboral que presentan estos profesionales (Atance, 1997).

Se trata de un concepto multidimensional, acompañado de síntomas físicos, cuyos componentes fueron identificados por Maslach y Jackson como: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Desde una perspectiva psicosocial el SB es un síndrome cuyos síntomas son: bajos niveles de realización personal y altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente; esa evaluación negativa afecta de forma especial a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8815011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT</b> <b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN</b> <b>TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO</b> <b>ENERO - 2022</b>		CÓDIGO	36.11
			VERSIÓN	1
			Página 5 de 16	

las que atiende. De este modo, los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Gil Monte, 2003).

Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía, una sensación de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Gil Monte & Peiró, 1999).

La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; así, son trabajadores deshumanizados debido al endurecimiento afectivo.

Aunque no todos los profesionales de salud lleguen a padecer de este síndrome si presentan en algún momento de su labor las características del mismo, es por eso que se hace importante buscar la prevención del cansancio del personal de la salud para controlar o disminuir este factor que contribuye en la aparición de eventos adversos.

## **OBJETIVO GENERAL**

Conocer los datos acerca de la situación actual referente al cansancio en el personal de salud del Hospital ESE El Tambo en el mes de enero de 2022.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recolectar los datos necesarios para la generación de un diagnóstico sobre el cansancio que presenta el personal de salud en el Hospital ESE El Tambo.
- Consolidar los resultados encontrados en la recolección de datos para la elaboración del diagnóstico sobre el cansancio que presenta el personal de salud en el Hospital ESE El Tambo.
- Elaborar conclusiones teniendo en cuenta los resultados encontrados en la elaboración del diagnóstico sobre el cansancio que presenta el personal de salud en el Hospital ESE El Tambo.

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 891901104-0</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 6 de 16	

## RESULTADOS ENCONTRADOS

El Hospital ESE El Tambo, ubicado en la cabecera municipal del municipio de El Tambo se encarga de la cobertura de la atención en salud de los habitantes del municipio en los servicios de consulta externa, farmacia, fisioterapia, fonoaudiología, imágenes diagnósticas, laboratorio, odontología, psicología, telemedicina, urgencias, citologías y vacunación; dichos servicios son prestados a la comunidad de manera oportuna y con calidad humana.

Actualmente la IPS cuenta con 212 trabajadores, de estos 166 laboran en el hospital, 39 cumplen sus actividades en el área extramural o a distancia y 7 pertenecen a el área de vigilancia la cual es manejada por una empresa externa a la institución. Los trabajadores que se encuentran el hospital están distribuidos en las diferentes áreas de atención, estos a su vez cumplen con jornadas laborales que varían entre las ocho y las doce horas, con tiempos para poder alimentarse y realizar algunas pausas activas durante el día.

Teniendo en cuenta lo anterior, se toma una población  $n=166$  para realizar el cálculo de la muestra en la que se aplicó la escala de Maslach para la generación del diagnóstico situacional referente al cansancio en el personal de salud del Hospital ESE El Tambo, por el hecho de que no fue posible contar con el 100% de la población debido a las limitaciones de tiempo y a la distribución geográfica de la población en cuestión, teniendo en cuenta lo anterior la muestra se calcula con un nivel de confianza del 95% dadas las características de la escala y su aplicabilidad en el personal de salud, un nivel de precisión del 4%, una proporción esperada del 5%. De este modo, se calcula una muestra de tamaño  $n=68$  sin embargo se realizó un total de  $n=70$  para la aplicación de la escala de Maslach en la institución.

La formula usada para el calculo de la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Tomado de: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8815011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 7 de 16	

De este modo el calculo realizado fue el siguiente:

$$N = \frac{(166 * (1,96 * 1,96) * 0,05 * 0,95)}{((0,04 * 0,04) * (166 - 1) + (1,96 * 1,96) * 0,05 * 0,95)}$$

$$N = \mathbf{68 = 70}$$

Calculada la muestra poblacional se procedió a la aplicación de la herramienta en el personal de salud de la institución, la aplicación de esta se hizo de manera presencial e individual, dando un tiempo estimado de 20 minutos para la elaboración de la misma.

A continuación, se encuentran los resultados de la aplicación de la Escala de Maslach como herramienta predictiva para el diagnostico del Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado en el Hospital ESE El Tambo.

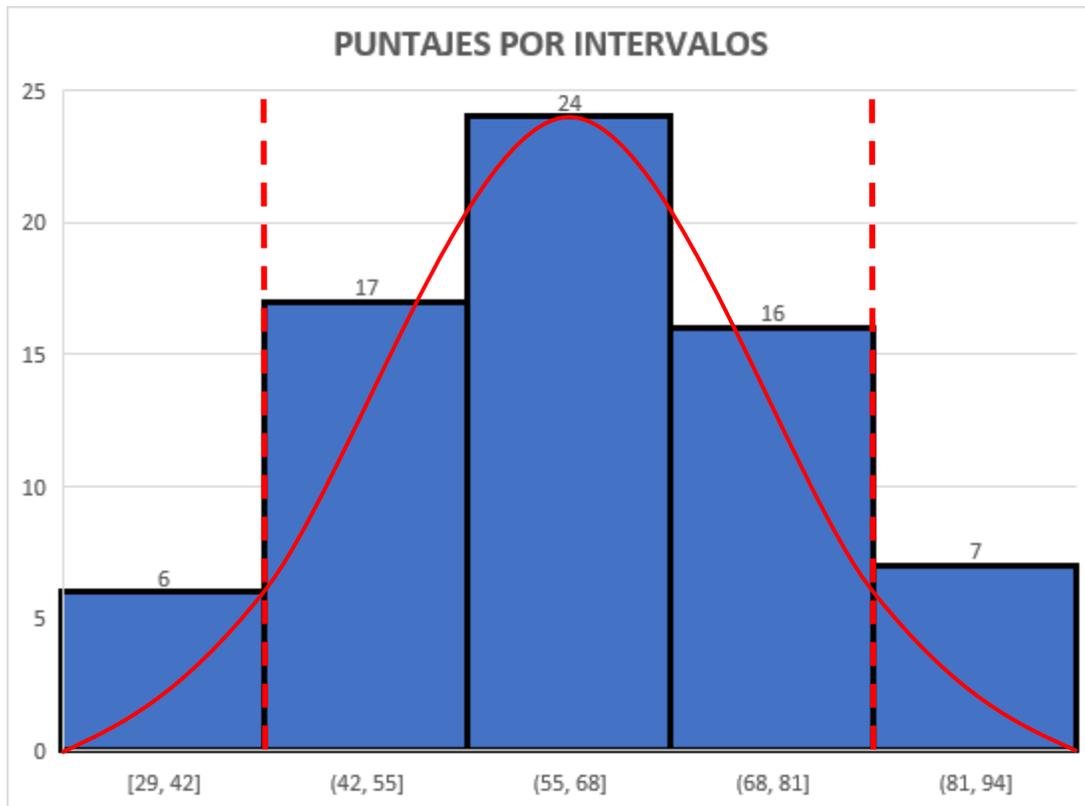
## PARTICIPACIÓN POR SERVICIO



Grafica N°1: Total de escalas por servicio  
Fuente: Propia.

Con respecto a la participación del personal de salud en el diligenciamiento de la escala por servicio se encontró que en la mayoría de los servicios fue bien aceptada, cabe resaltar que la distribución del personal es diferente para cada uno de los servicios, siendo los más concurridos el área administrativa, urgencias y consulta externa, del mismo modo fueron estos los que presentan el mayor número de escalas diligenciadas, sin embargo teniendo en cuenta el número de personal que labora en servicios como laboratorio clínico, farmacia, vacunación y telemedicina se puede dar cuenta que tuvieron una buena participación en el diligenciamiento de esta tal como podemos encontrar en la Grafica N°1.

## PUNTAJES POR INTERVALOS



Grafica N°2: Puntajes por intervalos  
Fuente: Propia

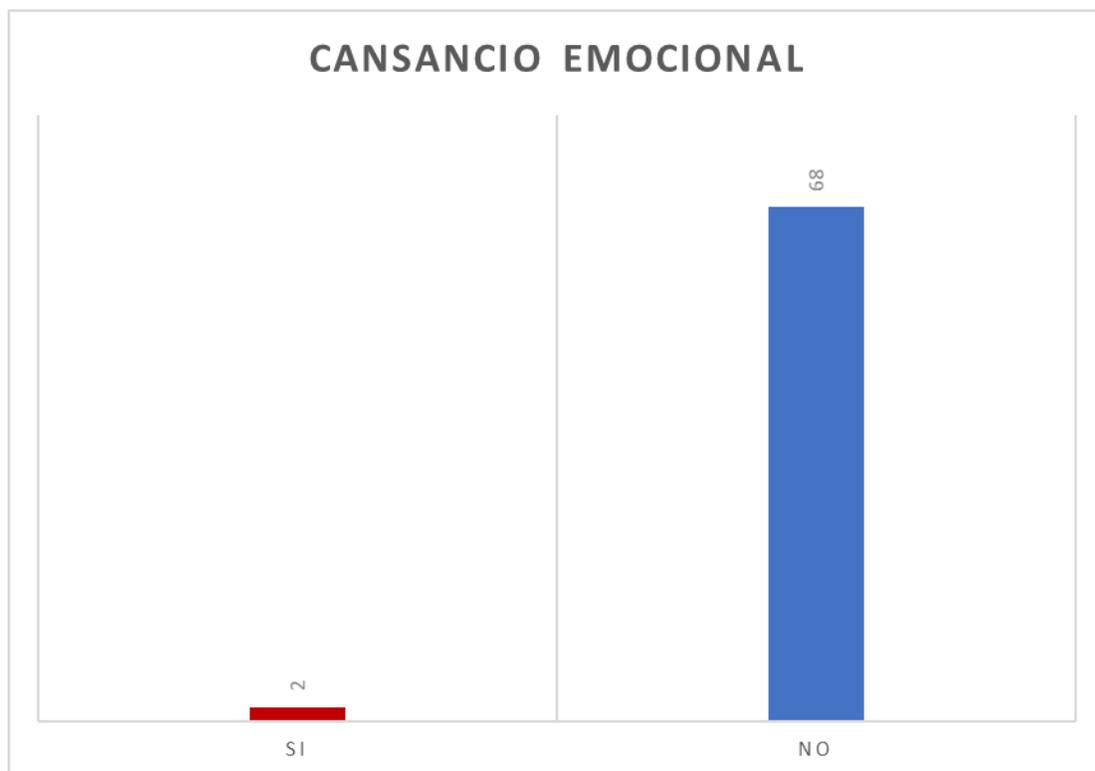
En aplicación de la escala se presentaron un gran número de puntajes diferentes y variados, es por ello que para fines prácticos estos han sido agrupados en cinco intervalos tal como muestra la Grafica N°2, encontrando que el intervalo de puntaje de 55 a 68 fue el de mayor porcentaje con un 34,2% (n=24), seguido de el intervalo de 42 a 55 con un porcentaje de 24,2% (n=17) y el intervalo de 68 a 81 con un 22,8% (n=16), lo que nos deja ver que un porcentaje bastante importante de las escalas realizadas se encuentran dentro de rangos de seguridad con respecto a la interpretación de la escala frente al diagnóstico del síndrome.

Sin embargo, tomando como referente la campana de Gauss existen dos intervalos extremos dentro de las puntuaciones obtenidas, en el primero se encuentran los puntajes entre 29 y 42 con un 8,5% (n=6), dentro de este se encuentran puntajes por debajo de 33 lo que es alarmante y debe ser tenido en cuenta en la evaluación de los

componentes de manera individual; por otro lado en el segundo se encuentran los puntajes entre 81 y 94 con un 10% (n=7), aunque dichos puntajes no representan una alarma en la generación del diagnóstico, si generan un cuestionamiento acerca de cuales son las motivaciones de los trabajadores que obtuvieron dichas puntuaciones en esta ocasión.

Con respecto a la evaluación de los componentes de la escala, se encuentra lo siguiente:

### CANSANCIO EMOCIONAL

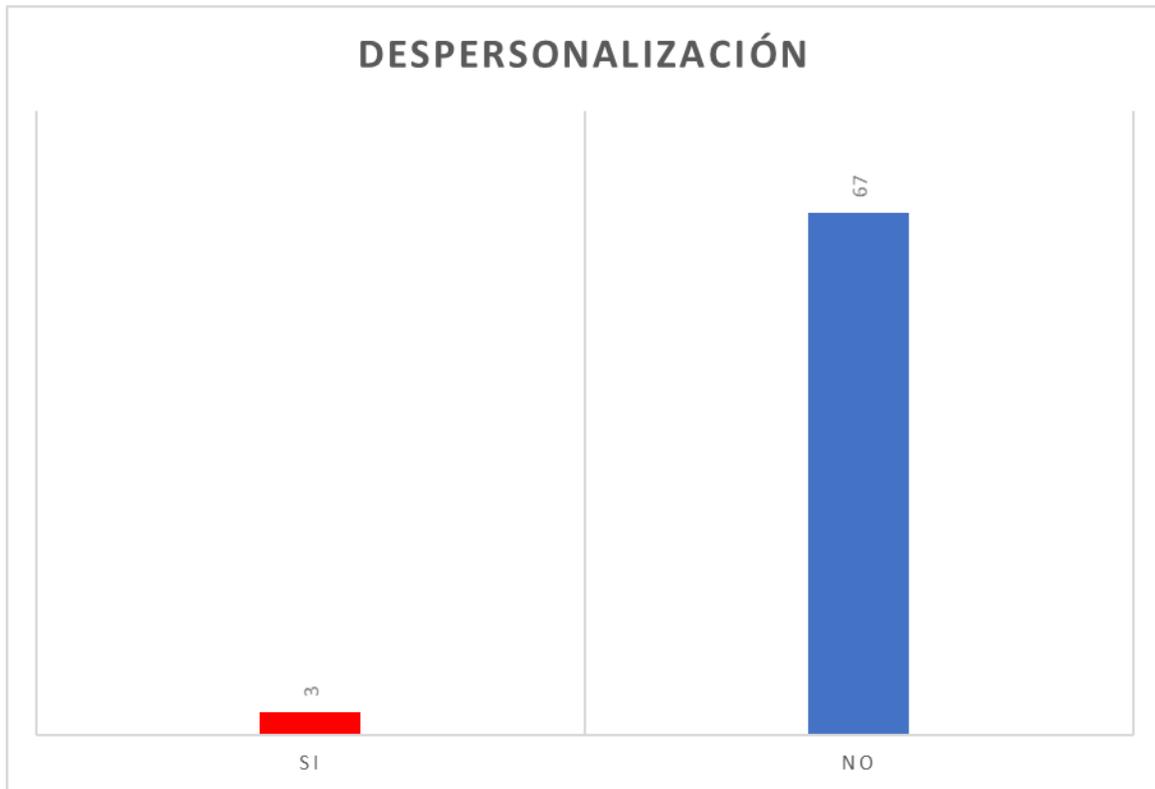


Grafica N°3: Cansancio emocional  
Fuente: Propia

Como primer componente del síndrome de Burnout tenemos el cansancio emocional, este se traduce como un factor que puede afectar tanto las relaciones interpersonales entre trabajadores, así como la calidad de la atención prestada. Para el caso de la institución se ha encontrado que aproximadamente el 3% (n=2) de los trabajadores encuestados de la institución manifiesta sentir cansancio emocional asociado a sus labores diarias, dichos casos suelen presentarse principalmente en el

servicio de urgencias, servicio en el cual se manejan turnos de 12 horas lo cual es un factor predisponente, sin embargo de manera global encontramos que el 97% (n=68) manifiesta no presentar signos de cansancio emocional con respecto a su trabajo, lo anterior podemos evidenciarlo en la Grafica N°3.

### DESPERSONALIZACIÓN



Grafica N°4: Despersonalización  
Fuente: Propia

La despersonalización constituye el segundo componente del síndrome de Burnout, esta aparece cuando el personal de salud empieza a sentir menos interés por los problemas en el estado de salud de los pacientes, suele deberse a manifestaciones secundarias a inconformidades con respecto a las condiciones laborales. De este modo, los hallazgos presentados es que el 96% (n=67) de los encuestados manifiestan que al momento de prestar sus servicios el paciente constituye el papel principal en dicho proceso de atención, mientras que por otra parte solo el 4% (n=3) expreso que en ocasiones actitudes propias de los pacientes, como lo son la falta de adherencia a los tratamientos, actitudes poco cordiales al recibir la atención, entre

otros, hacen que los niveles de empatía con estos disminuyan al momento de brindarles la atención, esto lo podemos evidenciar en la Grafica N°4.

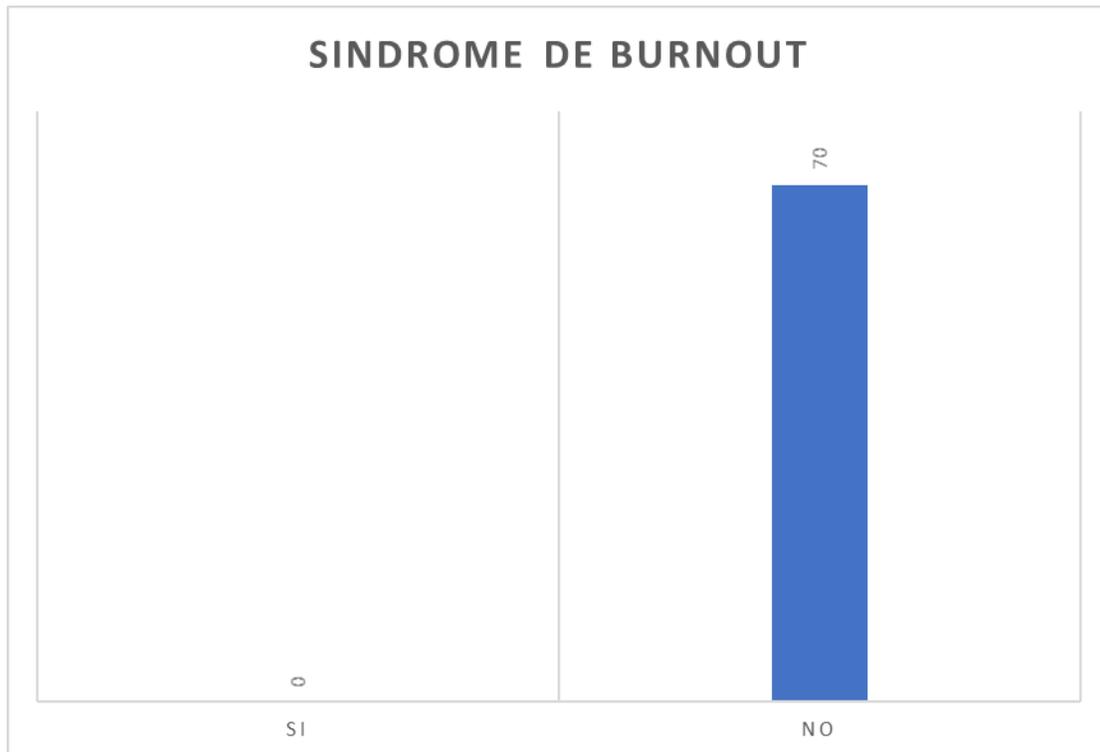
### REALIZACIÓN PERSONAL



Grafica N°5: Realización personal  
Fuente: Propia

Como tercer y último componente del síndrome de Burnout tenemos la falta o ausencia de realización personal, este se diferencia de los dos anteriores puesto que al estar ausente es un factor de riesgo, caso contrario a los que su presencia es el factor de riesgo. Para el caso de nuestra institución se ha encontrado en la Grafica N°5 el 100% (n=70) de los encuestados manifestó sentir que sus labores forman parte importante de su vida, además de aportarles no solo en el campo laboral sino en el personal, lo cual es un factor importante que influye en la buena realización de sus labores.

## SINDROME DE BURNOUT



Grafica N°6: Síndrome de Burnout  
Fuente: Propia

Finalmente encontramos los resultados frente al diagnóstico del síndrome en los trabajadores de la institución, cabe recordar que para realizar el diagnóstico de este, el trabajador debe presentar la presencia de los tres componentes que conforman el síndrome como lo son el cansancio emocional y despersonalización, así como la ausencia de realización personal, siendo esta triada definitoria a la hora de confirmar el síndrome. Es así, como en nuestra institución hallamos que ninguno de los encuestados presenta dicho síndrome, esto lo podemos evidenciar en la Grafica N°6, donde encontramos como el 100% (n=70) no cumple con los criterios anteriormente expuestos.

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8815011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT</b> <b>DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN</b> <b>TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO</b> <b>ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 14 de 16	

## ANALISIS FODA

### FORTALEZAS

- Horarios de trabajo acordados entre los jefes de cada componente y los trabajadores.
- Buena comunicación entre los trabajadores de la institución.
- Distribución equitativa de las responsabilidades en cada componente.

### OPORTUNIDADES

- Espacios de dialogo con el personal que se ve expuesto a largas jornadas de trabajo.
- Creación de capacitaciones que permitan la identificación de factores de riesgo frente a la aparición del cansancio.

### DEBILIDADES

- Falta de disposición de algunos trabajadores para acoplarse a las directivas de la institución.

### AMENAZAS

- Descontento por un pequeño porcentaje de los trabajadores respecto a sus condiciones laborales.

## CONCLUSIONES

- El síndrome de Burnout es un trastorno muy común en los trabajadores de salud, sin embargo, la prevención del mismo puede llevarse a cabo con la toma de medidas sencillas que beneficien a los trabajadores sin necesidad de afectar la producción de las instituciones de salud.
- La flexibilidad en los horarios de los trabajadores del área de la salud es una de las medidas que colaboran de manera más positiva en la prevención del síndrome de Burnout, esto dado el hecho de que le permite al personal cumplir con sus responsabilidades laborales y personales.
- La identificación oportuna de alguno de los componentes del síndrome crea una ventana de oportunidad para la intervención de estos y la prevención de la aparición de sus complementarios.

	<b>SINDROME DE BURNOUT          DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN          TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO          ENERO - 2022</b>	<b>CÓDIGO</b>	36.11
		<b>VERSIÓN</b>	1
		Página 15 de 16	

## ANEXOS

### Anexo N°1: Formato Escala de MASLACH



#### ESCALA DE MASLACH



##### HOSPITAL ESE EL TAMBO

Afirmaciones	Nunca.	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes o menos.	Una vez a la semana.	Pocas veces a la semana.	Todos los días.
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes.							
5. Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes / clientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas.							
<b>Total</b>							
<b>Cargo</b>							
<b>Servicio</b>							

 <p>E.S.E HOSPITAL DE EL TAMBO-CAUCA NIT. 8819011040</p>	<b>SINDROME DE BURNOUT DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE CANSANCIO EN TRABAJADORES DEL HOSPITAL ESE EL TAMBO ENERO - 2022</b>	CÓDIGO	36.11
		VERSIÓN	1
		Página 16 de 16	

## REFERENCIAS

Atance, J. C. (1997, junio). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. Rev. Esp. Salud Publica, 3(71).

Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. Revista Electrónica InterAção Psy.

Gil Monte, P., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse en el trabajo. Anales de Psicología, 15(2).

Myers, G. D. (1999). Psicología. Editorial Médica Panamericana, S.A., 5, 515–548.

Farbe, B. (1983). Stress and Burnout in the Human Service professions. Pergamon Press.

Ley 269 de 1996 -

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=27940](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=27940)

SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA ATENCIÓN SEGURA - GUÍA TÉCNICA  
“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN  
EN SALUD” -

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

PREVENIR EL CANSANCIO EN EL PERSONAL DE SALUD. - GUÍA TÉCNICA  
“BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN  
EN SALUD” -

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Prevenir-el-cansancio-personal-salud.pdf>

FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS - Dr. Mario Herrera Castellanos - Docente Postgrado de Pediatría - Hospital Roosevelt

<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>