



PROTOCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

Contenido

Introducción	2
1. Objetivo	2
2. Alcance.....	2
3. Definiciones	3
4. Implementación de la estrategia.....	4
a. Identificación de los factores de riesgo psicosocial y clasificación de la población...	5
b. Acciones de prevención.....	6
5. Confidencialidad	10
6. Indicadores	11
7. Control de cambios.....	11

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025



PROTOCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

Introducción

El burnout significa estar quemado, desgastado o exhausto por el trabajo, se puede manifestar con pérdida progresiva de energía, desmotivación y falta de interés en el trabajo, volviendo a la persona menos sensible, poco comprensiva, intolerante y con un trato distante. El término de burnout se utilizó porque años atrás la palabra era empleada para describir a los atletas que no conseguían los resultados esperados pese al esfuerzo realizado, de esta manera se incorpora el término para describir el proceso paulatino de **agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal**, que puede ocurrir entre individuos que tienen contacto, responsabilidad e interacción directa con otras personas. El síndrome de burnout o de agotamiento laboral es entendido entonces como una respuesta al estrés laboral crónico, donde las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces, y tiene consecuencias negativas a nivel individual y organizacional.

El agotamiento emocional consiste en la sensación de desgaste, sobreesfuerzo físico, agotamiento y fatiga, que resulta del contacto continuo con personas a las que hay que atender en condiciones no ajustadas al trabajador. La actitud fría y despersonalizada se evidencia por sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes, irónicas y frías hacia otras personas, se puede presentar irritabilidad, pérdida de motivación hacia el trabajo y reacciones de distancia, cinismo y hostilidad, hacia los clientes y compañeros de trabajo. La baja realización/logro profesional o personal se caracteriza por la tendencia a evaluarse negativamente como consecuencia de la sensación de ineficacia y falta de logros y se traduce en bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima que termina afectando las relaciones personales y profesionales

1. Objetivo

Establecer estrategias para la prevención, identificación y manejo del Síndrome de Burnout en los trabajadores, promoviendo un ambiente laboral saludable y fortaleciendo el bienestar emocional del personal.

2. Alcance

Aplica para los trabajadores de la U Rosario que autorreporten condiciones asociadas al síndrome de agotamiento laboral "Burnout" y que estén expuestos a factores de riesgo psicosocial o que sean identificadas en su contexto intralaboral.

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025

3. Definiciones

- **Adaptación laboral:** proceso de ajuste entre las capacidades del individuo y los requerimientos de desempeño (Ministerio la Protección Social. Dirección General de Riesgos Profesionales, 2010).
- **Capacidad funcional:** conjunto de destrezas individuales que permiten el adecuado desarrollo de una actividad determinada (Ministerio la Protección Social. Dirección General de Riesgos Profesionales, 2010).
- **Equipo interdisciplinario:** forma de trabajo que se caracteriza por dar una participación a profesionales de diferentes disciplinas, representantes de diversos sectores de la comunidad y, lo más importante, a la persona con discapacidad. Este estilo de trabajo exige de los diferentes miembros el aporte de información desde su campo de acción, permitiéndoles su complementación con la suministrada por los demás. La información que se obtiene se convierte en la base de la discusión y toma de decisiones que el grupo hace para el logro del objetivo común (Ministerio la Protección Social. Dirección General de Riesgos Profesionales, 2010).
- **Factores de riesgo:** condiciones sociales, económicas o biológicas, conductas o ambientes que están asociados o causan un incremento de la susceptibilidad para una enfermedad específica, una salud deficiente o lesiones (Organización Mundial de la Salud, 1998).
- **Factores de riesgo psicosocial:** condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo (Resolución de 2646 de 2008).
- **Población objeto:** persona o grupo de personas expuesta a factores psicosociales, a quien(es) se dirige la acción o estrategia propuesta con el propósito de promocionar la salud o prevenir enfermedades.
- **Promoción de la salud:** actividades que tienen por objeto promover actitudes, conductas y comportamientos para que las personas orienten su forma de vida hacia un estado óptimo de salud. Los programas de alimentación saludable, actividad física y ejercicio son ejemplo de actividades de promoción encaminadas a mantener y mejorar las condiciones de salud (OMS, 1998).
- **Prevención primaria:** medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad trastorno de salud, mediante el control de los agentes causales y factores de riesgo. Su objetivo es disminuir la incidencia de la enfermedad (OMS, 1998).

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría Fecha: Abr- 2025	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario Fecha: Abr- 2025	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario Fecha: Abr 2025
---	--	---

- **Prevención secundaria:** medidas orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o trastorno de salud ya presente en un individuo, mediante el diagnóstico precoz y tratamiento oportuno. Tiene por objetivos atender, limitar o controlar la enfermedad, es decir, reducir la prevalencia de la enfermedad (OMS, 1998).
- **Prevención terciaria:** medidas orientadas a evitar, retardar o reducir la aparición de secuelas de una enfermedad o trastorno de salud. Tiene por objeto mejorar la calidad de vida de la persona enferma, renacionalizarla y revitalizarla (OMS, 1998).
- **Rehabilitación:** conjunto de acciones sociales, terapéuticas, educativas y de formación, de tiempo limitado, articuladas y definidas por un equipo interdisciplinario, que involucran al usuario como sujeto activo de su propio proceso, a la familia, a la comunidad laboral y a la comunidad social, en el cumplimiento de los objetivos trazados, que apunten a lograr cambios en el trabajador y su entorno, que le permitan la reincorporación ocupacional y experimentar una buena calidad de vida (Ministerio la Protección Social. Dirección General de Riesgos Profesionales, 2010).
- **Síndrome de *burnout*:** es una patología derivada de un estrés crónico, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que surge de la interacción entre el contexto laboral y las características de la persona, se caracteriza por cansancio físico o psicológico, sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y sentimientos de bajo logro personal y profesional (Martínez, 2010).

Es importante precisar según la normatividad vigente, mediante el cual se adopta la tabla de enfermedades laborales, incluye al síndrome de agotamiento profesional (código CIE-10: Z73.0) como una enfermedad laboral asociada a las condiciones y contenido de la tarea, las demandas emocionales, los sistemas de control y la definición de roles que se presentan principalmente en ocupaciones del sector educativo y otros.

4. Implementación de la estrategia

Para el diagnóstico se recoge información proveniente de varias fuentes, a través de las cuáles se pretende determinar la situación de dos condiciones específicas en la población trabajadora: (1) exposición a factores psicosociales, a través de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, análisis psicosocial de puestos de trabajo, grupos focales evaluación de factores de riesgo intralaboral, entrevistas semiestructuradas evaluación de factores de riesgo intralaboral, reportes de jefes dependencia y (2) condiciones de salud que se vean afectadas o que hayan derivado de estrés laboral, en cuyo caso se tendrán en cuenta datos individuales de los trabajadores, a través del cuestionario para la evaluación del estrés, batería de riesgo psicosocial, ausentismo médico, reportes de accidentalidad laboral, reportes de enfermedades en salud mental, laboral y de origen

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025



PROCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

común, exámenes médicos ocupacionales de ingreso o Periódicos junto con las recomendaciones médicas laborales y los autorreportes por salud mental.

a. Identificación de los factores de riesgo psicosocial y clasificación de la población

Según “Estudios realizados con población docente han revelado un rango amplio de prevalencia del síndrome de burnout (desde el 12,5 % hasta el 80 %). En Colombia estudios efectuados en Medellín y Bogotá han reportado prevalencias que oscilan entre el 15,6 % y el 29 % (Restrepo et al., 2006; Gómez et al., 2009), lo que puede atribuirse a que en las labores de docencia los trabajadores, además de realizar tareas que implican la constante interacción con alumnos, la planeación de actividades curriculares, elaboración de informes de desempeño, evaluación constante de estudiantes, etc., se les exige que asuman compromisos de formación y orientación que no han podido desempeñar los padres de los educandos, responsabilidades que sumadas a la cantidad de exigencias por cambios y reformas en los planes de estudio, las continuas y cada vez más frecuentes reestructuraciones del sistema educativo y los bajos salarios, hacen de la docencia una profesión de alta vulnerabilidad frente al desarrollo y prevalencia del síndrome de burnout”. (Ministerio del trabajo, 2016 pg 15).

Por lo anterior, se propone para efectos del presente protocolo, trabajar con la identificación y clasificación general de la población realizada previamente en el PVE – Cuidadosa-Mente, a partir de los resultados los trabajadores recibirán actividades de prevención primaria, secundaria o terciaria según sea el caso (trabajadores sanos/susceptibles, sospechosos/confirmados, confirmados/calificados) así:

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025



PROTOCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

Sanos / Susceptibles (Prevención Primaria)	Confirmados (Prevención Secundaria)	Confirmados (Calificados) (Prevención secundaria y Terciaria)
<ul style="list-style-type: none"> • Personas sin hallazgos en riesgo psicosocial ni estrés • Personas con síntomas asociados a estrés (según autorreporte), • Personas expuestas a factores psicosociales de riesgo en niveles alto o muy alto según batería de riesgo psicosocial y/o autorreporte. • Personas que recientemente hayan pasado por eventos significativos o estresantes (Autorreporte) • Personas con consumo problemático autorreportado de sustancias psicoactivas. • Casos de presunto acoso laboral • Personas con incapacidad médica por diagnóstico mental o del comportamiento (cuando no ha sido valorado por especialista). 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con enfermedades diagnosticadas en salud mental o del comportamiento según normatividad, incluye diagnósticos de origen común. • Personas que hayan presentado ideación o intento de suicidio. • Personas con AT con causa psicosocial asociada o consecuencias psicosociales derivadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con EL (calificada o en proceso de calificación) por exposición a factores psicosociales. • Personas con EL (calificada o en proceso de calificación) por exposición a otros factores de riesgo y con RML Psicosociales. • Inclusión en el Prour teniendo en cuenta las recomendaciones médico laborales, con el fin de realizar adaptación en su puesto de trabajo y mitigar exacerbaciones en su ambiente de trabajo.

Nota: En este caso los trabajadores con diagnóstico de síndrome de agotamiento laboral (“caso”) se denominarán casos confirmados.

b. Acciones de prevención

Actividades de prevención primaria: (sanos/susceptibles)

A la universidad:

- Establecer y mantener actualizadas las descripciones de cargo, asegurando que incluyen los objetivos, el alcance y las principales responsabilidades del oficio a desempeñar, evitando conflictos de roles, de manera que el trabajador comprenda su rol y lo que se espera de él, sin generar expectativas que no puedan cumplirse, promoviendo el trabajo en equipo, fomentando la colaboración y la no competitividad en la empresa.
- Aplicar en los procesos de selección pruebas de preempleo que permitan identificar tipos de personalidad, estilos de afrontamiento, tolerancia a la frustración y al estrés, de manera que se asegure la selección o inclusión de los trabajadores con mayores aptitudes para afrontar los retos del trabajo en función de las exigencias y demandas del cargo.

Al trabajador:

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025



PROTOCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

- Garantizar el acceso a toda la población trabajadora a las actividades gestionadas por el área de gestión humana en pro del bienestar laboral, buscando socializar temas de cultura, estilos de liderazgo, descripción del cargo, programas de formación continua y desarrollo personal y deportivas, las cuales se desarrollan en el marco del plan anual de trabajo de la coordinación de bienestar y retención, medidas y políticas EFR [Efr | Empleados | Universidad del Rosario](#) que aplican para trabajadores, estudiantes, profesores y contratistas de la Universidad del Rosario, esto permite fortalecer la confianza entre los miembros del equipo, las relaciones interpersonales y el apoyo social.
- La dirección de gestión humana garantiza actividades Inducción y reintucción permitiendo así socializar los cambios que se presenten en la empresa, además de divulgar y comprender políticas, principios y valores, además es la oportunidad para dar a conocer los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores y sus efectos en la salud.
- A través de la evaluación de desempeño y la evaluación de competencias se busca fortalecer los procesos de gestión del desempeño, asegurando que los resultados sean conocidos por el trabajador (retroalimentación), lo cual le permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y definir planes de desarrollo personal.
- Brindar a los trabajadores psicoeducación y fomentar estilos de vida saludables con base al programa de prevención de riesgo cardiovascular y estilos de vida saludable SST-MT-AN-355 de la U Rosario y el programa de vigilancia epidemiológica Cuidadosa.mente SST-MT-AN-256 incentivando nutrición saludable, actividad física de recreación y deportiva, capacitación y talleres teórico-prácticos en salud cardiovascular, física y mental y la ejecución del programa de pausas saludables con el fin de fortalecer técnicas de relajación, de entrenamiento para el autocontrol así reducir la tensión y los síntomas somáticos relacionados con el estrés, además de posturas inadecuadas y manejo de cargas.

Actividades de prevención secundaria: (Confirmados)

Aplica para casos de trabajadores que presentan signos y síntomas sugestivos de estar desarrollando el síndrome de agotamiento laboral, en este caso se gestionan actividades tales como fortalecimiento del desarrollo de líderes, flexibilidad horaria, potenciar canales o redes de comunicación, análisis de puesto de trabajo de ser necesario, actividades mencionadas en la prevención primaria y las que se mencionan a continuación.

A la universidad:

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025



PROTOCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

- Se realizarán análisis de los puestos de trabajo cuando sea necesario, con el propósito de establecer la carga y demandas del trabajo de esta forma adecuarlas a las características psicofisiológicas del trabajador diagnosticado.
- Lograr un mayor alcance de la información dirigida a trabajadores, mejorando o ampliando las redes de comunicación utilizadas en la universidad, de esta forma promover la participación de los trabajadores en actividades de la universidad y procurando que la información allí divulgada vaya en pro de prevenir la aparición del síndrome de Burnout en sus colaboradores.
- Fomentar la desconexión laboral y flexibilidad horaria entendiendo que no se trata de trabajar menos horas, sino de forma diferente más concentrados y motivados, optimizando el tiempo y los recursos. Socialización de la política de desconexión laboral.
- Garantizar espacios de capacitación a los líderes con la intención de identificar tempranamente signos y síntomas sugestivos de estrés crónico y orientar a sus trabajadores para incluirlos en el programa de prevención y atención del síndrome de agotamiento laboral o PVE- Cuidadosa.mente
- Promover espacios que funcionen como un grupo de mejoras intralaborales, se trata de formar equipos que trabajen juntos de forma regular para que se intercambie información, se apoyen unos a otros emocionalmente y resuelvan posibles problemas laborales, en este caso estrategia grupal “Te Acompaño”.

Al trabajador:

Garantizar la asistencia profesional a todo colaborador de la U Rosario que presente diagnóstico o síntomas sugestivos de burnout, además de acompañar la valoración del trabajador en la EPS a la cual se encuentre afiliado, con el propósito de confirmar el diagnóstico e iniciar oportunamente el tratamiento; en simultánea promover la realización de mesas de salud con la participación de la ARL así establecer en conjunto los tratamientos e intervenciones tempranas, con el objetivo de evitar el progreso de la enfermedad a situaciones crónicas de difícil manejo. A continuación, se mencionan las rutas para acompañamiento a los trabajadores por parte de la universidad

- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos LifeTeam <https://sanamente.urosario.edu.co/te-presentamos-a-lifeteam/> correo lifeteam.dmu@urosario.edu.co
- Servicio de asesoría Psicológica Sanamente [Home - Sanamente](#) agendar en el WhatsApp: 3057171515 o
- Acompañamiento psicosocial Cuidadosa Mente

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025



PROTOCOLO BURNOUT

SST-MT-AN-633
VERSION 01
02-Abr-2025

Se prestará el servicio de orientación psicosocial a colaboradores que presentes un diagnóstico de depresión, y aquellos que identifiquen signos o síntomas relacionados con el diagnóstico y que reúnen condiciones de riesgo (soledad, escasa red de apoyo, ausencia de recursos de afrontamiento, enfermedades concomitantes), o bien a aquellas personas que lo solicitan por iniciativa propia, promoviendo recursos no especializados como (redes de apoyo, movilización de recursos comunitarios, sociales, espirituales y culturales, entre otros) sugerir ruta Sana-Mente y de ser necesario sugerir atención con el especialista (EPS).

- Acompañamiento psicosocial para tu bienestar ¡Te acompaño!

El propósito de la orientación es facilitar la expresión y el manejo de los sentimientos, la resolución de los problemas suscitados por el diagnóstico, además de reencontrar el sentido de vida a través de acciones de escucha empática y acompañamiento, respetando las diferencias individuales, los silencios y la expresión de emociones, es importante Indicar la importancia de mantener la comunicación con su red de apoyo y examinar en conjunto las estrategias de afrontamiento disponibles, por ultimo entregar material psicoeducativo.

Actividades de prevención terciaria: (Confirmados y Calificados)

Conjunto de actividades desarrolladas con el propósito de lograr la recuperación o en su defecto, la rehabilitación laboral del trabajador a quien se le ha diagnosticado síndrome de agotamiento laboral.

A la universidad:

- Generar encuentros con el equipo de trabajo más inmediato del empleado, así fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, es importante tener compañeros con los que se puedan entablar relaciones cordiales, sinceras y de mutua colaboración.
- Brindar información en pro de Fortalecer las redes de apoyo social, para lo cual es posible considerar la inclusión de consultorios jurídicos, de apoyo psicológico de la Universidad, Cajas de Compensación Familiar o convenios con entidades especializadas en el manejo de trastornos mentales y del comportamiento.
- Fortalecer la gestión del desempeño (feedback), asegurando el reconocimiento a los trabajadores por las actividades finalizadas, haciendo seguimiento y retroalimentación de su gestión.

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025

	<h1>PROTOCOLO BURNOUT</h1>	<p>SST-MT-AN-633 VERSION 01 02-Abr-2025</p>
---	----------------------------	---

Al trabajador

- Paso a PROUR

Ingresaran todas las personas que tengan recomendaciones médico-laborales, con incapacidades mayores a 15 días, enfermedades laborales y comunes que cuenten con recomendaciones medico laborales, además se hará revisión por el grupo interdisciplinario de aquellos casos críticos que tengan menos de 15 días de incapacidad pero que requieran intervención o que sean objeto del Programa de reincorporación laboral UR. (Revisar Doc Prour).

- Se solicitará la asistencia técnica y asesoría de la ARL para llevar el proceso, se utilizara como recurso la información resultante del análisis de puesto de trabajo para conocer las exigencias de este, se debe contar con el consentimiento informado y la aprobación del trabajador, quien tiene la responsabilidad de participar activamente en el programa terapéutico y (tratamiento psicoterapéutico y asesoría) para lograr su recuperación funcional.
- El trabajador debe cumplir con actividades de rehabilitación establecidas por la ARL tales como tratamiento psicoterapéutico que debe ser efectuado por psiquiatras o psicólogos con experiencia en el manejo de trastornos mentales y del comportamiento buscando la reducción de síntomas, comprensión de la personalidad de uno mismo (personalidades tipo A y B, las cuales presentan mayor susceptibilidad a padecer burnout), afrontamiento del problema y preparación para el futuro, además de actividades propuestas desde el Prour.

Todos los casos de burnout identificados en los trabajadores serán documentados en la matriz de información PVE-Cuidadosa-Mente universidad del Rosario el cual estará en custodia de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

5. Confidencialidad.

Toda la información de trabajadores que se derive del uso de este programa es de carácter confidencial y está amparada por la Ley 1090 de 2006, en especial en lo correspondiente al artículo 6, numeral 5: *“Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad”*.

<p>Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría</p>	<p>Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario</p>	<p>Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario</p>
<p>Fecha: Abr- 2025</p>	<p>Fecha: Abr- 2025</p>	<p>Fecha: Abr 2025</p>

	<h1>PROTOCOLO BURNOUT</h1>	SST-MT-AN-633 VERSION 01 02-Abr-2025
---	----------------------------	--

6. Indicadores

ÍTEM	DEFINICIÓN	LÍMITE	CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	Eficiencia del programa		Total de trabajadores con diagnóstico de síndrome de agotamiento laboral en el periodo / No. Promedio de trabajadores en el periodo	Semestral

7. Control de cambios

Control de cambios	Fecha	Descripción del Cambio
01	02-Abr-2025	

Asesoró: Psicóloga Esp. SST Axa Colpatría	Revisó: Coordinador de SST Universidad del Rosario	Aprobó: Coordinador de SST Universidad del Rosario
Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr- 2025	Fecha: Abr 2025