



Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) y su relación con el nivel de ausentismos de trabajadores de una empresa de servicios tecnológicos en el año 2023

Marlly Julieth Echavarria restrepo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

abril de 2023

Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) y su relación con el nivel de ausentismos de trabajadores de una empresa de servicios tecnológicos en el año 2023

Marlly Julieth Echavarria Restrepo

Monografía presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Sara Diaz Rueda

Maestría en Neuropsicología y Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

abril de 2023

### **Dedicatoria**

Este proyecto va dedicado especialmente a todas las personas que me ayudaron a seguir desarrollando mis metas, especialmente dedico este trabajo de grado a mi familia y amigos por su apoyo incondicional a todos aquellos que me han inspirado y motivado a seguir adelante en este camino académico ya que han sido una gran motivación para alcanzar esta meta tan importante en mi carrera, pero especialmente dedico este trabajo a mi hija por ser ese motor que siempre me impulsa a cumplir los sueños es por eso por lo que, con gran alegría te dedico este trabajo de grado.

Este trabajo es un testimonio de un arduo trabajo y perseverancia, así como de pasión por el tema que elegí, espero siempre poder seguir adelante y nunca dejar de perseguir los sueños, querida hija agradezco sinceramente tu apoyo a lo largo de este proceso, y espero que este trabajo sirva como un trampolín para que también vallas hacia un futuro brillante y exitoso.

## **Agradecimientos**

Quiero Expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que me han apoyado y han hecho posible la realización de este trabajo de grado: En primer lugar, quiero agradecer a mi directora de tesis Sara Diaz por su guía experta y su paciencia constante, sus valiosos consejos, comentarios y sugerencias que me han ayudado a dar forma a mi investigación y a mejorar mi trabajo.

A mi familia, amigos y seres queridos que siempre han estado ahí para apoyarme y animarme, gracias por su amor incondicional, su paciencia y su confianza en mí, a todas las personas que participaron en mi estudio, por su tiempo, su compromiso y su disposición a compartir sus experiencias conmigo.

Agradezco a las bibliotecas, bases de datos y recursos que consulté durante mi investigación, por proporcionarme información valiosa y útil, simplemente quiero agradecer a todas las personas que, de una forma u otra, han hecho posible la realización de este trabajo de grado, aunque no hayan sido mencionadas en esta lista. Este logro no habría sido posible sin su ayuda y apoyo. Gracias a todos de corazón, por haber formado parte de este importante logro en mi vida académica y profesional.

## Contenido

1	Lista de tablas .....	7
2	Resumen .....	8
3	Abstract.....	9
4	Introducción.....	10
5	Planteamiento del problema .....	11
6	Justificación .....	16
7	Objetivos.....	18
7.1	Objetivo general.....	18
7.2	Objetivos específicos .....	18
8	Hipótesis .....	19
9	Marco Teórico.....	20
9.1	Antecedentes Investigativos.....	20
9.2	Marco Normativo.....	22
10	Marco Conceptual .....	25
10.1	Definición del síndrome de burnout.....	25
10.2	Síntomas del burnout .....	27
10.3	Modelo ecológico del desarrollo humano.....	28
10.4	Modelo demografía-personalidad-desilusión. ....	28
10.5	Modelo de descompensación valoración-tarea-demanda.....	28
10.6	Modelo opresión-demografía.....	29
10.7	Modelo sociológico .....	29
10.8	Modelo tridimensional del Burnout de Maslach .....	29
11	Diseño Metodológico.....	31
11.1	Tipo de investigación .....	31
11.2	Diseño .....	32
11.3	Alcance.....	32

11.4	Población.....	33
11.5	Muestra.....	33
11.6	Criterios de inclusión: .....	35
	Se aplicará el cuestionario a los colaboradores que cumplan con los siguientes criterios:.....	35
11.7	Tipo de muestra .....	36
11.8	Método de muestreo.....	36
11.9	Instrumentos.....	36
11.10	Base de datos de Ausentismos:.....	36
11.11	Maslach Burnout Inventory (MBI).....	36
11.12	Variables de la investigación .....	37
	El síndrome de burnout .....	37
11.13	Ausentismos: .....	38
11.14	Descripción de Variables .....	38
11.15	Plan de análisis .....	39
11.16	Procedimiento .....	40
11.17	Consideraciones éticas.....	40
12	Resultados .....	44
13	Discusión.....	49
14	Conclusiones.....	53
15	Referencias bibliográficas .....	54
16	Anexos.....	59

## 1 Lista de tablas

Tabla 1	<i>Genero</i> .....	33
Tabla 2	<i>Edad</i> .....	33
Tabla 3	<i>Cargo</i> .....	34
Tabla 4	<i>Tiempo de vinculación</i> .....	35
Tabla 5	<i>Descripción de Variables</i> .....	38
Tabla 6	<i>Indicios de Burnout</i> .....	44
Tabla 7	<i>Ausentismos</i> .....	45
Tabla 8	<i>Vinculación</i> .....	45
Tabla 9	<i>Genero</i> .....	46
Tabla 10	<i>Cargo</i> .....	46
Tabla 11	<i>Relación burnout y ausentismos</i> .....	48

## 2 Resumen

El síndrome de Burnout es un trastorno que se caracteriza por la presencia de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en los empleados. Esta investigación se enfoca en determinar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional y su relación con el nivel de ausentismo laboral en una empresa de servicios tecnológicos en el año 2023. La investigación utiliza un enfoque cuantitativo correlacional de corte transversal y mide el síndrome de Burnout mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el ausentismo a través de un registro de frecuencia.

El estudio se llevó a cabo en una compañía de inteligencia artificial y contó con una muestra de 63 personas de diferentes roles, los resultados obtenidos indican que los Analistas son los cargos más propensos a presentar indicios de Burnout, así como las personas con mayor vinculación, además que no existe correlación entre las variables de burnout y ausentismo.

***Palabras clave:*** Síndrome de burnout, ausentismos, servicios tecnológicos, desgaste profesional.

### 3 Abstract

Burnout syndrome is a disorder characterized by the presence of emotional exhaustion, depersonalization, and lack of personal fulfillment in employees. This research focuses on deciding the prevalence of burnout syndrome and its relationship with the level of work absenteeism in a technology services company in the year 2023. The research uses a quantitative correlational cross-sectional approach and measures burnout syndrome using the Maslach Burnout Inventory questionnaire and absenteeism through a frequency record.

The study was conducted in an artificial intelligence company and had a sample of 63 people from different roles. The results obtained show that Analysts are the most likely positions to present indications of Burnout, as well as people with greater involvement. Additionally, there is no correlation between burnout and absenteeism variables.

**Keywords:** Burnout syndrome, absenteeism, technology services, professional exhaustion.

## 4 Introducción

La salud laboral y el bienestar de los trabajadores son aspectos fundamentales en el ámbito empresarial. En este sentido, el síndrome de desgaste profesional, también conocido como Burnout, es una afección que ha cobrado gran relevancia en los últimos años debido al impacto negativo en la salud física y mental de los empleados. Esta condición se caracteriza según Maslach por la presencia de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Además, puede contribuir significativamente a la disminución del rendimiento laboral y el aumento de los niveles de ausentismo en el lugar de trabajo, por lo tanto, el presente trabajo tiene como finalidad identificar la relación entre el síndrome y el ausentismo laboral en una empresa de servicios tecnológicos.

Este estudio se realiza debido a que el uso cada vez más extendido de tecnologías digitales en el ámbito laboral ha planteado nuevos desafíos para las empresas, que deben adaptarse a estas innovaciones y gestionar adecuadamente su impacto en los trabajadores y en el funcionamiento de la organización, por lo tanto, los hallazgos pueden contribuir a identificar posibles riesgos y repercusiones de la tecnología en las personas y en el clima organizacional.

El estudio se realizó mediante la metodología de investigación cuantitativa, cuyo producto es una monografía, en esta se realizó la indagación de antecedentes de investigación por medio de análisis de artículos científicos, tesis y trabajos de grado que se consultaron en las bases de datos como: Dialnet, Scielo, Google académico, Redalyc y repositorio de la universidad como UNIMINUTO sobre el tema del síndrome de burnout en empresas de servicios tecnológicos.

## 5 Planteamiento del problema

El término “síndrome de burnout” como originalmente se describió en 1974 por Herbert Freudenberger ha tenido varias traducciones al español entre las que podemos mencionar: síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud en adelante (OMS, 2022) distingue tres características propias del síndrome como son: sentimientos de falta de energía o agotamiento; aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo y, por último, sensación de ineficiencia y falta de realización.

Adicionalmente, la OMS (2022) al actualizar la Clasificación Internacional de Enfermedades en su versión 11 (CIE – 11) reconoce este síndrome bajo el término de “Síndrome de desgaste ocupacional” definiéndolo como síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito (CIE – 11, 2022)

La más aceptada hoy en día es la propuesta de Maslach y Jackson (1981); quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (citado en Gutiérrez Aceves, et al., 2006, p. 306)

Es importante mencionar, que la definición de Maslach y de la OMS coinciden en definir los síntomas como el agotamiento y disminución del desempeño o ineficacia, resaltando que el burnout ocurre cuando las situaciones generadoras de estrés en el trabajo se extienden en el tiempo y el sujeto no tiene adecuadas estrategias de afrontamiento (El Sahili, 2015)

Ahora bien, se suele confundir el estrés laboral con el burnout, ambos tienen una estrecha relación, sin embargo, no es lo mismo, el burnout no es un síndrome que desarrollan todos los trabajadores, su aparición va a depender de la manera como el individuo afronte los problemas laborales y familiares, de su estilo de vida y del grado de estrés en su vida cotidiana. (Uribe, 2010)

El estrés puede provenir de un sentimiento de tensión ya sea físico o emocional y es la manera en la que nuestro cuerpo reacciona ante ciertas situaciones provocando pensamientos de frustración, sentimientos de peligro entre otros. Las personas pueden sentirse estresadas por muchos factores diferentes que a largo plazo puede ocasionar problemas de salud graves (Womenshealth, 2021)

Una publicación realizada por Fernández (2016) menciona que "docentes, personal sanitario, cuerpos de seguridad del estado, personas que trabajan en atención al cliente, trabajadores en tiendas varias, trabajadores sociales, etc. Son quienes son más propensos a padecer el síndrome de Burnout. Datos corroborados por Graue et al. (2007) quienes señalan que "entre el 17% y el 76% del personal médico cuenta con cifras muy elevadas de agotamiento emocional y son las mujeres quienes presentan con mayor frecuencia el síndrome de burnout "(p. 99)

En Colombia, de acuerdo con un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga, siendo estos los factores más perjudiciales para la salud de los trabajadores y detonante para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones (OIT, como se citó en Portafolio, 2019, párr. 2). Datos corroborados por un estudio publicado en el periódico La República (2020) "En Colombia cerca

del 19, 25% de los trabajadores están presentando niveles de estrés” (p. 1) siendo un factor precipitante para la aparición del síndrome de burnout.

Declarado factor de riesgo laboral por la OMS, (2000) dado que este tiene la capacidad de afectar la calidad de vida, la salud mental de quien lo padece. Las empresas, por tanto, deben priorizar la salud mental de los trabajadores, debido a que está es un aspecto que debe primar en la vida de cada una de las personas, y la vida laboral siempre va a tener un grado de exigencia que, mezclada con las rutinas y obligaciones de la vida diaria, pueden desencadenar situaciones estresantes.

Dado que influye de manera significativa en la salud mental de los colaboradores el gobierno colombiano a través de la ley 1616 de 2013 promulgada por el Ministerio de Salud y Protección Social (Minsalud, 2013) menciona que la salud mental es un derecho del que debe gozar toda la población y que tanto el gobierno como las diferentes entidades y la sociedad en general deben promoverla. Esto implica que los trabajadores de cualquier empresa tienen derecho a vivir una salud mental plena que les permita realizar con buen rendimiento cada uno de sus labores y responsabilidades delegadas.

El agotamiento laboral no solamente tiene un impacto negativo en la salud mental de las personas, sino que también conlleva consecuencias negativas para las empresas.

Este síndrome puede afectar significativamente el logro de los objetivos de la empresa, ya que puede resultar en fenómenos como ausentismo, rotación de personal, baja productividad y calidad del trabajo, aumento de accidentes laborales y licencias médicas, entre otros problemas que perjudican los resultados deseados y representan un costo económico para la organización. (Koeske et al, 1989, p.3)

En este mismo sentido, también se entiende que existen labores que tienen una carga estresante mucho más alta que otras y, por tanto, se tiene mayor riesgo a sufrir de Burnout.

Estudios indican que el personal que trabaja en la salud y el personal docente tiene mayor propensión a sufrir de burnout.

En una tesis llamada Síndrome de burnout en Latinoamérica: Una revisión sistemática, realizada por Bocanegra y Leyton (2020) bajo una metodología tipo documental, encontrando 20 artículos. De 2014 al 2020. Dentro de los hallazgos encontraron que los trabajos investigativos se centran más en valorar la presencia de burnout en las siguientes profesiones: trabajadores de la salud, la docencia, personal administrativo, residentes de hospitales, guardas de seguridad y profesionales que atienden problemas psicosociales. Adicionalmente, de las tres dimensiones del Burnout propuestas por Maslach y Jackson el agotamiento emocional es el que se manifiesta con niveles altos.

Esta investigación da cuenta de los factores que inciden en el síndrome de burnout, variables asociadas y la relevancia del estudio de la problemática en países como Colombia. Sin embargo, ninguno de los trabajos realizados en el país sobre el burnout fue realizado en empresas que realizan servicios tecnológicos, esto debido, en parte a que el auge de estas empresas es relativamente reciente lo que motiva a indagar la incidencia del burnout.

El creciente uso de la tecnología y de empresas dedicadas a ella motiva la necesidad de conocer sus repercusiones en las personas, grupos de trabajo y las organizaciones. Como ya se ha mencionado, el síndrome tiene diferentes implicaciones en la vida de las personas tanto a nivel laboral, como personal. Cuando hablamos del aspecto laboral, existen dos puntos importantes que podrían verse afectados, como lo son el desempeño en el trabajo y el aumento en los niveles de ausentismo.

Con todos los argumentos expuestos, esta investigación se plantea **¿Cuál es la prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) y su relación con el nivel de ausentismo de trabajadores de una empresa de servicios tecnológicos en el año 2023?**

## 6 Justificación

El síndrome de Burnout es cada vez más común en el ámbito organizacional, dado que algunos factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa pueden ocasionar dicha enfermedad profesional lo que ha llevado a la realización de muchas investigaciones para determinar dicha incidencia, siendo más común su estudio en profesionales de la salud y otros.

A pesar del número creciente de investigaciones, la pertinencia de continuar realizando las mismas. se debe a que cada empresa tiene un clima y una cultura organizacional diferente, lo que denota condiciones particulares en cada centro de operación, por lo cual se hace necesario identificar la prevalencia del burnout, las causas y consecuencias de esta en cada compañía en particular.

El estudio de Bocanegra y Leyton (2020) encontró que, en los años 2019 y 2020, se han realizado más investigaciones en los países de Perú y Colombia, pero en profesiones relacionadas con la salud, docencia y administrativos; estos países en mención tienen condiciones laborales caracterizadas por alta demanda laboral y limitados recursos que propician la aparición del Síndrome, lo que ha llevado a introducir en su legislación leyes y reglamentos para abordar el tema.

Además, estos investigadores sugieren que las próximas investigaciones que se realicen sobre el tema en Latinoamérica, se amplíen a otras profesiones diferentes, dado que “en la actualidad la relación de las personas con su trabajo viene experimentando cambios, entonces es importante ampliar el marco de análisis y las profesiones que están expuestas a este síndrome” de (Bocanegra y Leyton, 2020, p.25).

Sobre la relación del individuo con el trabajo, Apiquian (2007) manifiesta que existen diferentes factores que influyen en el desarrollo del Burnout, como lo son: El ambiente laboral, los horarios laborales, antigüedad en el puesto de trabajo, no estar a la vanguardia, la falta de reconocimiento por parte de los líderes, las relaciones interpersonales, el salario, entre muchos otros aspectos que sumados influyen en la generación del síndrome en los colaboradores.

Por lo tanto, incentivar las investigaciones sobre el burnout en Colombia, permite poner de manifiesto que las afectaciones de este no solo son singulares, es decir que no solo se dan en individuos con cierta propensión, sino que involucra de alguna manera a " todos aquellos quienes necesitan buen resultado en cada una de las compañías" (Ciserone, 2013, p.24). Esta visión más amplia facilita que las empresas y los departamentos de recursos humanos, trabajen en propiciar mejores condiciones de trabajo, revisen la carga mental de las tareas asignadas, así como otros aspectos que son generadores de esta enfermedad profesional.

A su vez, el síndrome de Burnout no es unidireccional, este puede afectar de manera simultánea diferentes aspectos de la vida personal de quien lo sufre, repercutiendo en la salud mental. generando desgaste afectivo, deterioro cognitivo, actitudes que pueden parecer negativas o desmotivadas, también puede padecer depresión, ansiedad y ataques de pánico (Moreno y Garrosa, 2013)

Ahora bien, las compañías se pueden ver directamente afectadas si no dimensionan la prevalencia del síndrome de burnout, así como el desarrollo de programas de promoción y prevención dado que, si no se tiene un personal físico y mentalmente sano, se puede correr el riesgo de disminuir la productividad, aumentar el ausentismo y las posibilidades de generar accidentes laborales.

## 7 Objetivos

### 7.1 Objetivo general

Determinar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) y su relación con el nivel de ausentismo de trabajadores de una empresa de servicios tecnológicos en el año 2023.

### 7.2 Objetivos específicos

Identificar en los trabajadores del sector tecnológico el nivel de indicio de Burnout a partir del cuestionario Maslach inventory burnout.

Detallar la frecuencia de ausentismo del primer semestre del año 2023 presentados por los trabajadores de una empresa del sector tecnológico.

Describir los resultados del cuestionario de Maslach inventory burnout con las variables tiempo de vinculación, género y cargo.

Relacionar el síndrome burnout con el ausentismo laboral de los colaboradores del año 2023.

## 8 Hipótesis

### **Hipótesis Alterna:**

**Ha (1):** Si hay altos niveles de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector tecnológico de la ciudad de Medellín, aumentan los niveles de ausentismos.

El tipo de variables del presente trabajo de investigación son las dependientes e independientes, siendo el Burnout la variable independiente y el nivel de ausentismo la variable dependiente.

## 9 Marco Teórico

### 9.1 Antecedentes Investigativos

Son múltiples las investigaciones que se han llevado a cabo sobre el síndrome de burnout, pero muy pocas en empresas de servicios tecnológicos; a continuación, se hace referencia a algunas de ellas, las cuales fueron encontradas en Google, Google académico, Scielo y Dialnet bajo diferentes palabras claves como lo son: Burnout en Colombia, Síndrome del Burnout en trabajadores de servicios tecnológicos, burnout en trabajadores de servicios tecnológicos en Colombia, burnout en trabajadores de servicios tecnológicos Latinoamérica.

Inicialmente se describen los trabajos a nivel mundial y latinoamericano que se encontraron. En primera instancia, una investigación realizada por Salanova (2003) en la ciudad de Madrid, aborda la relación entre la utilización de las tecnologías y el estrés laboral asociado a su uso, conocido como el tecnoestrés. El análisis se centra en las creencias sobre la eficacia, esta es la percepción que tienen los colaboradores de su capacidad para hacer su trabajo utilizando tecnología accesible. El tecnoestrés puede estar relacionado con el síndrome de burnout ya que el uso excesivo de la tecnología y la sobrecarga de información pueden contribuir al agotamiento emocional, donde el contacto constante con dispositivos electrónicos y la falta de contacto humano pueden aumentar la despersonalización y disminuir el desempeño, si los trabajadores presentan creencias negativas sobre su capacidad del uso de la tecnología, pueden experimentar sentimientos de insuficiencia y falta de control, lo que puede provocar agotamiento emocional y despersonalización. (Salanova, 2003)

Otro estudio realizado por fuentes Morales et al. (2017) en la ciudad de México, con un enfoque correlacional, aborda el desgaste profesional (burnout) en relación con la satisfacción

laboral en el área de ingeniería, en una muestra de 132 colaboradores, el estudio resalta que tan solo el 8% de la muestra presento niveles altos, el 7% moderado de padecer desgaste profesional, mientras que el 85% presentan niveles bajos de presentar el síndrome de burnout.

Además, un estudio de Arriaga (2016) en la ciudad de Toluca, con un enfoque mixto tuvo como objetivo identificar el síndrome de desgaste profesional en personas que laboran en el área de desarrollo de software en una empresa del sector financiero, en una muestra de veinte colaboradores, el estudio resalta que alrededor del 40% de los colaboradores presentan síntomas de padecer el síndrome, mientras que el 60% presentan niveles bajos de padecer burnout.

En Colombia, un estudio realizado por Viveros y Fierro, (2020) en Neiva, con enfoque cuantitativo tuvo como objetivo evaluar los niveles de engagement y síndrome de burnout, en una muestra de cuarenta y dos trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, los resultados informan que tan solo el 26.2% de los colaboradores alcanzaron altos niveles del síndrome, mientras que el 33.3% presentan un nivel medio.

A manera de síntesis las publicaciones relacionadas en este apartado permitieron evidenciar que los trabajadores de servicios tecnológicos no están excluidos de padecer de desgaste profesional, sin embargo, son pocas las investigaciones en el país que dan cuenta de la prevalencia de este, lo cual dificulta visibilizar el problema y la magnitud de este, por tanto, son escasas las herramientas y estrategias que ayuden a estas compañías a prevenir o a tratar el síndrome.

## 9.2 Marco Normativo

En este apartado se abordará leyes y reglamentos que tienen relación directamente con el síndrome de burnout que está marcado dentro de las enfermedades profesionales, siendo este último aspecto tema relevante para la salud y seguridad de los trabajadores.

-Normatividad de salud y seguridad en el trabajo: cabe mencionar los siguientes artículos de importancia

**-Ley nueve de 1974:** “Establece la obligación de contar con un Programa de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo”. (Ley 9 de 1974, Diario Oficial No. 35308, 16 de julio de 1979).

**-Resolución 2013 de 1986:** “Reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional”. (Resolución 2013 de 1986, Diario Oficial No. 48.971, 6 de junio de 1986).

**-Resolución 1016 de 1986:** “Estipula la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país.”. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Resolución 1016, Diario Oficial No. 37.830, 17 de abril de 1986.).

**-Decreto ley 1295 de 1994:** “Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” (presidente de la República de Colombia, Decreto ley 1295, Diario Oficial No. 41.256, 22 de junio de 1994)

**-Decreto 1832 de 1994:** “Explica cómo se adopta la tabla de Enfermedades Profesionales”. (presidente de la República de Colombia, Decreto 1832, Diario Oficial No. 41.473, de agosto 4 de 1994).

**-Resolución 652 de 2012:** “Establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.” (Ministerio de Salud y protección social, Resolución 652, Diario Oficial No. 48.427, 11 de mayo de 2012.).

**-Ley 1562 de 2012:** “Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional” (Congreso de la República de Colombia, Ley 1562 de 2012, Diario Oficial No. 48.488, 11 de julio de 2012).

**Decreto 1072 de 2015:** “Establece el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).” (presidente de la república de Colombia, Decreto 1072 de 2015, Diario Oficial No. 49.523, 26 de mayo de 2015).

Normatividad de Riesgos Psicosociales: cabe mencionar los siguientes artículos de importancia del Ministerio de Salud y Protección Social

**Decreto 1295 de 1994.** “Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” (presidente de la república de Colombia, Decreto 1295 de 1994, Diario Oficial No. 41.405, 24 de junio de 1994).

**Ley 1562 de 2012.** “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.” (Congreso de la República de Colombia, Ley 1562 de 2012, Diario Oficial No. 48.488, 11 de julio de 2012).

**Decreto 2355 de 1972.** “Por el cual se adiciona la tabla de enfermedades profesionales contenida en el artículo 201 del código sustantivo del trabajo.”. (presidente de la república de Colombia, Decreto 2355 de 1972, Diario Oficial No. 33.785, 12 de febrero de 1973).

**Decreto 1477 de 2014.** Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.  
(Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1477 de 2014, Diario Oficial No. 49.234, 5 de agosto de 2014)

**-Ley 1562 de 2012:** “Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional” (Congreso de la República de Colombia, Ley 1562 de 2012, Diario Oficial No. 48.488, 11 de julio de 2012).

**Decreto 1072 de 2015:** “Establece el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).” (presidente de la república de Colombia, Decreto 1072 de 2015, Diario Oficial No. 49.523, 26 mayo de 2015).

Normatividad de Riesgos Psicosociales: cabe mencionar los siguientes artículos de importancia del Ministerio de Salud y Protección Social

**Decreto 1295 de 1994.** “Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.” (presidente de la república de Colombia, Decreto 1295 de 1994, Diario Oficial No. 41.405, 24 de junio de 1994).

**Ley 1562 de 2012.** “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.” (Congreso de la República de Colombia, Ley 1562 de 2012, Diario Oficial No. 48.488, 11 de julio de 2012).

**Decreto 2355 de 1972.** “Por el cual se adiciona la tabla de enfermedades profesionales contenida en el artículo 201 del código sustantivo del trabajo.”. (presidente de la república de Colombia, Decreto 2355 de 1972, Diario Oficial No. 33.785, 12 de febrero de 1973).

**Decreto 1477 de 2014.** Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.  
(Presidencia de la República de Colombia, Decreto 1477 de 2014, Diario Oficial No. 49.234, 5 de agosto de 2014)

## 10 Marco Conceptual

En este apartado se abordará el concepto de síndrome de burnout con la presentación de diferentes modelos teóricos y factores asociados.

### 10.1 Definición del síndrome de burnout

Algunos autores han realizado definiciones de lo que implica el síndrome Burnout, desde su definición, hasta sus síntomas y características principales, también se busca demostrar que el burnout, afecta no solamente a la salud física y mental de las personas, sino que esta llega a afectar a nivel laboral ya que repercute en ausentismos y nivel de desempeño.

Como lo mencionan (Thomae, et al. 2006) fue descrito por primera vez por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger en (1973) como “un término que tiene como significado estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto”, Se da gracias a observar cambios en él y en otros profesionales (psicólogos, consejeros, médicos, asistentes sociales, enfermeros, dentistas), ellos observaron que después de determinado tiempo los profesionales estaban perdiendo su simpatía hacia los pacientes, esto se da principalmente en los profesionales de servicio o de ayuda.

Otra de las autoras que aportó su definición a este síndrome, fue Maslach, quien lo dio a conocer en 1976 dando inicio en EE. UU, “buscando describir las reacciones adversas que se producen en los trabajos de los servicios sociales. Comenzó a describir este fenómeno utilizando el termino de "Burnout", para demostrar la existencia de un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se puede observar entre los diferentes profesionales” Olivares, (2017) (p.1)

Maslach pudo demostrar en sus estudios la importancia de considerar los diferentes aspectos emocionales que se pueden observar en el síndrome de burnout, confirmando que la tensión laboral es un factor que interviene significativamente en los casos de estrés y agotamiento psíquico y que diferentes estrategias de afrontamiento tienen varias implicaciones de alta relevancia para los diferentes individuos en su conducta laboral. Olivares, (2017) (p.59)

No solo autores han sido quienes definan el síndrome o identifiquen sus características principales, también la organización mundial de la salud entrega una definición que ayuda a comprender lo que significa el Burnout, especificando los aspectos de la vida que se ponen en riesgo cuando este se presenta.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el síndrome de Burnout en el año 2000 como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. (citado en Lachiner e Hidalgo, 2015, p.2)

Estos autores también han querido hacer énfasis en los síntomas o las repercusiones en la vida diaria de las personas que padecen el síndrome de Burnout, Freudemberger (1974) describe el Burnout “como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía” (p.52)

por otro lado, la doctora Maslach, determinó que “la aparición del síndrome se debe a un problema social identificado en primera instancia por los trabajadores antes de si quiera ser considerado por los expertos como un foco de estudio” (Olivares, 2017 p.60)

La OMS acepta la definición que hace Maslach quien la describe el burnout como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (citado en Lachiner e hidalgo, 2015, p.2)

Hay quienes creen que el Burnout tiene los componentes necesarios para dejar de ser solo un síndrome, es por eso que la doctora Maslach considera que el Burnout debe entenderse como una enfermedad laboral emergente, en ese mismo hilo, a partir de enero de 2022 la OMS reconoce el síndrome de Burnout como una enfermedad profesional, “debido a que requiere tratamiento para el trabajador que lo sufre, la OMS lo ha reconocido como una enfermedad profesional, incluyéndolo entre los problemas principales de salud mental en su Clasificación Internacional de Enfermedades” (CIE-11, como se menciona en Agea, 2022).

## **10.2 Síntomas del burnout**

Además de tener diferentes definiciones, los autores apuntan también a síntomas muy específicos que se presentan en el padecimiento del síndrome, en 1974 Freudenberger describió el concepto de Burnout como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Apiquian, 2007)

Por otro lado, Maslach añaden que los síntomas dominantes de este síndrome están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal. (Olivares, 2017, p. 61). Sin embargo, el agotamiento emocional es el principal síntoma del síndrome, y se refiere a que las personas presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en sus actividades. (Olivares, 2017, p. 37)

Y finalmente, La OMS identifica diferentes componentes sintomatológicos del síndrome de burnout como lo son la negación, el aislamiento, la ansiedad, el miedo, temor, depresión ira y cambios de personalidad.

### **10.3 Modelo ecológico del desarrollo humano**

La persona en relación con el síndrome de Burnout, a través de su vida debe experimentar diferentes ambientes, momentos y situaciones a las cuales se debe adaptar, acogiendo las normas y leyes que ya están establecidas, muchas de ellas son contrarias a sus creencias y costumbres, por ende, resultan ser detonantes fuertes de estrés, en este sentido se pone a prueba la habilidad humana para tener interacción en diferentes ambientes (Bronfenbrenner, 1987).

### **10.4 Modelo demografía-personalidad-desilusión.**

Este modelo fue propuesto por Sahili (2010), quien considera que el burnout consta de dos elementos importantes para su aparición como lo son, un nivel de estrés que se mantiene constante en el tiempo y se combina con otros factores estresantes que involucran también la personalidad. El segundo elemento está relacionado directamente con el trabajo, el bajo nivel en el desempeño, bajo nivel en el rendimiento, la poca satisfacción laboral, en este sentido, el modelo pretende demostrar la combinación entre unos factores estresores que pueden ser provenientes de cualquier otro ambiente, mezclados con la insatisfacción laboral.

### **10.5 Modelo de descompensación valoración-tarea-demanda.**

Este modelo fue desarrollado y expuesto por Kyriacou y Sutcliffe (1978) quienes le dieron un enfoque al área educativa, específicamente al profesorado, este modelo tiene en cuenta diferentes factores que se pueden dar en la aparición del síndrome, como lo son la presión laboral, el compromiso atencional y el involucramiento en la tarea

### 10.6 **Modelo opresión-demografía.**

Este modelo propuesto por Maslach y Jakson (1981) ve a las personas como unas máquinas que se desgastan con el tiempo, debido a diferentes características y situaciones que lo vuelven vulnerable, además de eso, la presión laboral y una concepción negativa de sí mismo y de los demás, conllevan a que se genere dicho síndrome.

### 10.7 **Modelo sociológico**

Este modelo fue propuesto por Farber (1991) y desarrollado por Woods (1999), la explicación que se le otorga al mismo es que el Burnout se genera en el individuo, debido a los mandatos y direcciones que generan los grupos políticos a través de las políticas macroeconómicas, combinados con la globalización.

### 10.8 **Modelo tridimensional del Burnout de Maslach**

Los diferentes estudios realizados por quienes han querido definir y/o entender el Burnout, describen una cantidad de síntomas que no son específicos y que bien podrían presentarse en otro tipo de síndrome que pueda ser confundido con el Burnout, sin embargo, hay algunos que apuntan a lo que Maslach considera como un síndrome tridimensional el cual está compuesto por la despersonalización, el agotamiento emocional y la falta de realización personal. Olivares, (2017)

La despersonalización refiere personas con actitudes negativas que generan sentimientos distantes hacia otras personas, por otro lado, el agotamiento emocional como lo menciona Olivares, (2017) “Es el elemento clave del síndrome” que representa a personas emocionalmente agotadas y finalmente “la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas” (P.61)

Este modelo tridimensional es el motor principal para el desarrollo del que sería el Maslach Burnout Inventory (MBI)

En síntesis, las definiciones entregadas por Freudenberger (1973) Y Maslach (1976) ayudan a entender mejor lo que significa el síndrome de Burnout, haciendo énfasis en las cuál es el personal más vulnerable para padecerlo, permite conocer cuáles son sus síntomas. En el caso de Maslach, entrega un cuestionario de medición para determinar la frecuencia de este, de manera estas teorías permiten que a través del trabajo que se está llevando a cabo tener en cuenta las áreas más frágiles, los síntomas y las características personales, que en últimas facilitarían la tarea a la hora de medir la prevalencia del síndrome en un área de trabajo determinada como lo es el centro de atención telefónica.

## 11 . Diseño Metodológico

### 11.1 Tipo de investigación

El propósito de esta investigación es explorar la incidencia del síndrome de burnout en colaboradores del sector tecnológico, por ello el tipo de estudio es cuantitativa, de corte transversal, tal como lo describen Fernández y Pértegas (2002) La investigación cuantitativa es aquella que utiliza procedimientos estadísticos y conjeturas con el objetivo de transportar resultados muestrales a poblaciones, además de estudiar comunidades entre modificadores medidos a través de mediciones controladas, sacando conclusiones fuera de los datos.

Con las investigaciones cuantitativas se pretende confirmar y predecir los fenómenos encontrados, tratar de encontrar regularidades y relaciones causales entre estos recursos, quiero mencionar que el objetivo principal es la formulación y demostración de la teoría, además de que también se aspira. generalizar los resultados encontrados en un segmento o muestra de una población, además de que se procura que la investigación realizada pueda ser replicada. (Hernández, 2014)

Adicionalmente, una investigación de alcance transversal es aquella que recopila datos en un momento dado y durante un período exclusivo cuyo propósito es describir cambios y examinar incidentes y sus interrelaciones durante un período de tiempo. (Liu, 2008 y Tucker, 2004 como se citó en Hernández, 2014, p. 187).

## 11.2 **Diseño**

El diseño de investigación es no experimental, donde “no se realiza manipulación deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador” (Hernández, 2014, p. 198).

## 11.3 **Alcance**

Esta investigación busca medir el síndrome de burnout a través del cuestionario Maslach burnout Inventory, relacionándolo con la variable nivel de ausentismo laboral, por tanto, el alcance del estudio será descriptivo correlacional.

Ahora bien, el alcance descriptivo como lo indica Hernández (2014), busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población, “consiste en especificar las propiedades, características y perfiles de personas, es decir, únicamente pretenden medir o recoger la información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren”. (p. 92)

Por otro lado, el estudio correlacional es una asociación mediante variables por medio de un patrón predecible para un grupo o población, su finalidad es conocer la interacción o nivel de sociedad que existe entre 2 o más variables; A veces solo se realiza la investigación entre 2 componentes, sin embargo, en el análisis a menudo se encuentran conexiones entre 3 o más. (Hernández, et al 2014).

#### 11.4 Población

La compañía en donde se va a llevar a cabo el desarrollo del proyecto es una empresa dedicada a la inteligencia artificial, dividida en diferentes áreas de trabajo y líneas de servicio. Actualmente cuenta con una población a nivel nacional de 110 empleados que trabajan de manera remota, cuya sede principal está en la ciudad de Medellín.

#### 11.5 Muestra

Este estudio tomo como muestra 63 personas que laboran en diferentes roles entre ellos cargos operativos, administrativos, comerciales, agentes de calidad, supervisores y directores de operación, de los cuales 66,7 % correspondió al género femenino (Tabla 1)

**Tabla 1**

*Genero*

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	21	33,3
Femenino	42	66,7
Total	63	100

Dentro del rango de edad de las 63 personas que participaron el 22,2% corresponde al rango de edad de 22 a 23 años, seguido con un 9,5% para la edad de 30 años (Tabla 2)

**Tabla 2**

*Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18	1	1,6
20	2	3,2
21	2	3,2
22	7	11,1
23	7	11,1
24	4	6,3
25	2	3,2
26	5	7,9
27	4	6,3
28	2	3,2

29	5	7,9
30	6	9,5
31	1	1,6
32	3	4,8
33	3	4,8
35	1	1,6
36	2	3,2
41	1	1,6
42	1	1,6
43	1	1,6
46	1	1,6
49	1	1,6
51	1	1,6
Total	63	100

El 44% de los participantes pertenecen al cargo de analista junior, seguido de 9.5% analista senior y el 7.9% analista de apoyo (Tabla 3).

**Tabla 3**

*Cargo*

Cargo	Frecuencia	Porcentaje
Country Sales Manager	1	1,6
Analista Junior	28	44,4
Analista Administrativo	1	1,6
Analista de Apoyo	5	7,9
Analista de entrenamiento Desarrolladora Machine Learning	2	3,2
Líder de entrenamiento	1	1,6
Coordinadora de operaciones	2	3,2
Analista de gestión humana	1	1,6
Coordinadora de Data BI	1	1,6

Customer Success manager	2	3,2
Team Leader	2	3,2
Analista QA	1	1,6
Front-End developer	2	3,2
Desarrollador backend	1	1,6
ingeniero front end	2	3,2
analista UX	1	1,6
Desarrollador Python	1	1,6
Analista Senior de datos lingüísticos	1	1,6
Analista de datos	1	1,6
Analista Senior	6	9,5
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Dentro del tiempo de identificación se identifica que el 58.7% de la muestra llevan alrededor de 1 año o más seguido del 25,4% quienes llevan entre 3 a 6 meses de vinculación.

(Tabla 4)

**Tabla 4**  
*Tiempo de vinculación*

Tiempo de Vinculación	Frecuencia	Porcentaje
3-6 meses	16	25,4
6-12 meses	10	15,9
1 año o mas	37	58,7
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

### 11.6 Criterios de inclusión:

Se aplicará el cuestionario a los colaboradores que cumplan con los siguientes criterios:

- Deben llevar mínimo 3 meses en la compañía
- Deben ser mayores de edad

### **11.7 Tipo de muestra**

El tipo de muestra es no probabilística, como lo menciona Robles (2001) “Una muestra no probabilística, está orientada mayormente a las características de la investigación más que a los criterios estadísticos, no depende de la probabilidad y no asegura la total representación de la población” (p.1)

### **11.8 Método de muestreo**

En esta investigación el método de muestreo empleado será el intencional, que según Hernández y Carpio (2019) se caracteriza por buscar muestras representativas que cumplan con las características de interés del investigador, además de seleccionar intencionalmente a la población que participará en el estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra.

### **11.9 Instrumentos**

En este apartado se abordarán las herramientas con las cuales evaluaremos a los colaboradores del sector tecnológico y que faciliten el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

### **11.10 Base de datos de Ausentismos:**

Excel donde se registran las incapacidades de los colaboradores de la compañía, esta frecuencia de ausentismos será tomada del año 2023.

### **11.11 Maslach Burnout Inventory (MBI)**

En esta investigación se aplicará el cuestionario MBI con el fin de conocer la presencia o no del síndrome de burnout. Elaborado entre 1981 y 1986 por Maslach y Jackson. Consiste en una prueba conformada por 22 ítems que valoran en una escala de frecuencia de siete grados, los tres síntomas o dimensiones que definen el burnout los cuales son Agotamiento emocional (AE),

Despersonalización (DP) y Realización personal en el trabajo (RPT),

Clasificación de afirmaciones:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Las escalas de medición que se utiliza en el cuestionario son las siguientes.

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

Como lo menciona Miravalle (2009) En el momento de revisar las puntuaciones, se debe tener en cuenta que, estas se consideran bajas cuando marcan por debajo de 34, son altas cuando puntúan en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera subescala lo cual permite diagnosticar el trastorno.

### **11.12 Variables de la investigación**

Las variables que esta investigación medirá son:

#### ***El síndrome de burnout***

Se tomará la definición de Maslach para el estudio del burnout laboral, identificándola como un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout (Maslach, 1993, p.22)

Las subescalas están divididas de la siguiente manera:

Subescala de agotamiento emocional, la cual cuenta con 9 preguntas, además valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

Subescala de despersonalización, la cual está compuesta por 5 ítems los cuales valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

Subescala de realización personal, contiene 8 apartados los cuales evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

### 11.13 Ausentismos:

Frente a la variable ausentismo, esta es definida por Sánchez, (2015) como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas.

### 11.14 Descripción de Variables

Cada una de las variables definidas en el apartado anterior son detalladas a partir de mencionar su naturaleza, escalas de medida y tipo de variables (Tabla 5)

**Tabla 5**  
*Descripción de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Escala de Medida</b>	<b>Estadística Descriptiva</b>	<b>Tipo de Variable</b>
Maslach Burnout Inventory (MBI)	*Cansancio emocional	0= Nunca	Frecuencia	Cuantitativa
	*Despersonalización	1= Pocas veces	Porcentaje Media Moda	Discreta/ordinal
	*Realización personal.	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		
Base de datos de Ausentismos Sociodemográficas	* Número de horas desconectado	Incapacidades	Frecuencia Porcentaje	Cuantitativa/Discreta
	Sexo	1 femenino. 2. Masculino	Frecuencia Porcentual	Cualitativa/Nominal
	Edad	Número de años	Frecuencia Porcentual	Cuantitativa/Discreta
	Cargo	Cargo que Desempeña	Frecuencia Porcentual	Cualitativa/Nominal
	Tiempo	Tiempo que lleva en la compañía	Frecuencia Porcentual	Cuantitativa/Ordinal

---

### 11.15 Plan de análisis

Se va a utilizar Microsoft Excel como estadígrafo para realizar el análisis descriptivo obteniendo la frecuencia, porcentaje, media, moda y desviación estándar. Para obtener la relación

entre la variable ausentismo y burnout se establecerá a partir del coeficiente de correlación de Spearman. Donde se tendrá presente que los valores próximos a 1 indican una correlación fuerte y positiva. Mientras que valores próximos a  $-1$  indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. (Fernández y Pértega, 2001)

#### 11.16 **Procedimiento**

Para la realización de la presente investigación, se realizó una búsqueda y una descripción bibliográfica, se definió la pregunta problematizadora, se realiza una justificación, se establece el objetivo general y los objetivos específicos.

Se realizó un rastreo conceptual de la variable buscando el modelo de Maslach, instauramos el rastreo de antecedentes investigativos, establecimos un marco normativo y un marco conceptual, se describió el tipo de investigación, compartimos una hipótesis y realizamos una descripción de población y muestra, los criterios de inclusión y exclusión.

Trazamos las características de la muestra, se define el método de muestreo y mencionamos los instrumentos a utilizar en la investigación, establecimos las variables de investigación y elaboramos el cuadro de descripción de variables.

Delimitamos un plan de análisis, describimos el procedimiento, mencionamos las consideraciones éticas, se colocaron las referencias y resultados, se realizó una discusión de los resultados y definimos las conclusiones.

#### 11.17 **Consideraciones éticas**

En el presente trabajo investigativo, se trabajará en conjunto con la ley 1090 de 2006 y la resolución 8430 en la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología y se dicta el

Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. De la ley 1090 se tendrán en cuenta algunas disposiciones generales planteadas en el artículo número 2, las cuales son las siguientes:

**Artículo 49:** Los profesionales de la psicología que realizan trabajos de investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 49).

**Artículo 50:** “Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes”. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 50).

**Artículo 55:** “Los profesionales que adelanten investigaciones de carácter científico deberán abstenerse de aceptar presiones o condiciones que limiten la objetividad de su criterio obedezcan a intereses que ocasionen distorsiones o que pretendan darles uso indebido a los hallazgos”. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 55).

**Artículo 56:** Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 56).

El Código deontológico y Bioético: menciona los siguientes artículos de importancia para esta investigación:

**Artículo 15:** “El profesional en psicología respetará los criterios morales y religiosos de sus usuarios, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el curso de la intervención”. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 15).

**Artículo 23:** “El profesional está obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información” (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 23).

**Artículo 16:** En la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos. (Congreso de la República de Colombia, 2006, Ley 1090, Artículo 16).

De la Resolución 8430 la cual establece normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, se tendrán en cuenta algunas disposiciones generales planteadas en el título 2 de la investigación en seres humanos:

**Capítulo 1-** de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos

**Artículo 5.** “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”. (Ministerio de Salud de la República de Colombia, 1993, Resolución 8430, artículo 5).

**Artículo 8.** “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice”. (Ministerio de Salud de la República de Colombia, 1993, Resolución 8430, artículo 8).

**Artículo 12.** “El investigador principal suspenderá la investigación de inmediato, al advertir algún riesgo o daño para la salud del sujeto en quien se realice la investigación. Así mismo, será suspendida de inmediato para aquellos sujetos de investigación que así lo manifiesten”. (Ministerio de Salud de la República de Colombia,1993, Resolución 8430, artículo 12).

**Artículo 14.** Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna. (Ministerio de Salud de la República de Colombia,1993, Resolución 8430, artículo 14)

## 12 Resultados

Este trabajo tuvo como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) y su relación con el nivel de ausentismo de trabajadores de una empresa de servicios tecnológicos en el año 2023, para esto se aplicó el test Maslach Burnout Inventory (MBI), que consta de 22 preguntas que mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el síndrome; este test se encuentra dividido o calificado en tres aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Para su interpretación se tiene en cuenta como alta presencia de indicios del síndrome de burnout cuando las puntuaciones se comportan de la siguiente manera: altas en las dos primeras subescalas (cansancio emocional y despersonalización) y baja en la tercera (Realización personal), en consecuencia, el grado moderado se considera cuando dos se cumple con la presencia de dos indicadores y bajo cuando se da un indicio y no presencia de indicios cuando el sujeto no cumple con ninguno indicador.

La descripción de los resultados de esta investigación se va a hacer en función de los objetivos específicos, el primero de ellos fue: Identificar el nivel de indicio de Burnout a partir del cuestionario Maslach inventory burnout. Los hallazgos identificaron que el 71.4% de la muestra no presenta indicios de padecer desgaste profesional; mientras que el 20.6% presenta un indicio y sólo el 7.9% de los colaboradores presenta dos indicios del síndrome de burnout (Tabla 6)

**Tabla 6**  
*Indicios de Burnout*

Indicios	Frecuencia	Porcentaje
No burnout	45	71,4
Bajo	13	20,6
Moderado	5	7,9
Total	63	100

El segundo objetivo específico de este estudio fue: detallar la frecuencia de ausentismo del primer semestre del año 2023 presentados por los trabajadores de una empresa del sector tecnológico.

De acuerdo con los resultados se determina que el 87.3% de la muestra no presentaron ausentismos durante este primer trimestre laborado, además el 9.5% tuvieron dos días; Mientras que el 1.6% restante de los colaboradores presentaron más de seis días de ausentismos (Tabla 7)

**Tabla 7**  
*Ausentismos*

Ausentismo	Frecuencia	Porcentaje
0	55	87,3
1	1	1,6
2	6	9,5
6	1	1,6
Total	63	100

El tercer objetivo de este trabajo fue: describir los resultados del cuestionario de Maslach inventory burnout con las variables tiempo de vinculación, género y cargo.

De acuerdo con los resultados de los 37 colaboradores que llevan un año o más dentro de la compañía 9 de ellos presentan indicios bajos y 5 moderados, mientras que los 16 que llevan entre 3 a 6 meses solo 2 tienen un indicio bajo de padecer el síndrome de burnout. (Tabla 8)

**Tabla 8**  
*Vinculación*

Vinculación	Indicios Burnout			Total
	No indicios	Bajo	Moderado	
3-6 meses	14	2	0	16
6-12 meses	8	2	0	10
1 año o mas	23	9	5	37
Total	45	13	5	63

Con respecto al género con indicios de burnout se encontró dentro de la investigación que 33 de los colaboradores del sexo femenino y no presentan indicios, mientras que 6 muestran un indicio bajo y 3 moderado. Con respecto al sexo masculino 12 de ellos no presentan síntomas de padecer desgaste profesional, 7 de ellos con un indicio bajo y 2 moderado. (Tabla 9)

**Tabla 9**  
*Genero*

Genero	Indicios Burnout			Total
	No indicios	Bajo	Moderado	
Masculino	12	7	2	21
Femenino	33	6	3	42
Total	45	13	5	63

Referente al cargo se puede evidenciar que de los 28 colaboradores que desempeñan su labor como analista junior, 3 de ellos presentan indicios bajo y 2 moderado, así mismo 5 de las personas que tienen por cargo Analista de apoyo solo 1 de ellos presenta indicio moderado, mientras que los 6 que desempeñan su labor como analista senior solo 1 de ellos tiene un indicio bajo, y 1 moderado de padecer el síndrome. (Tabla 10)

**Tabla 10**  
*Cargo*

Cargo	Indicios Burnout			Total
	No indicios	Bajo	Moderado	
Country Sales Manager	0	1	0	1
Analista Junior	23	3	2	28
Analista Administrativo	1	0	0	1
Analista de Apoyo	4	0	1	5
Analista de entrenamiento	2	0	0	2

Desarrolladora Machine Learning	1	0	0	1
Líder de entrenamiento	0	1	0	1
Coordinadora de operaciones	1	1	0	2
Analista de Gestión Humana	0	1	0	1
Coordinadora de Data BI	1	0	0	1
Customer Success mánager	1	1	0	2
Team Leader	1	1	0	2
Analista QA	1	0	0	1
Front-End developer	1	0	1	2
Desarrollador backend	1	0	0	1
ingeniero front end	0	2	0	2
analista UX	1	0	0	1
Desarrollador Python	1	0	0	1
Analista Senior de datos	0	1	0	1
lingüísticos				
Analista de datos	1	0	0	1
Analista Senior	4	1	1	6
Total	45	13	5	63

El cuarto objetivo de esta investigación fue: relacionar el síndrome burnout con el ausentismo laboral de los colaboradores del año 2023.

El coeficiente de correlación de Spearman mide el grado de asociación entre dos variables, se debe tener presente que cuanto más se acerca al valor +1 siendo una relación directa, mientras que si el valor se acerca a -1 la relación es inversa, si el coeficiente obtiene como resultado un 0 se considera una correlación nula.

los hallazgos de la correlación entre indicios de burnout y ausentismo en esta investigación dieron como resultado una correlación de 0.11 por lo cual se determina que es muy bajo la relación entre el síndrome de burnout y el ausentismo. (Tabla 11)

**Tabla 11**  
*Relación burnout y ausentismos*

Relación burnout y ausentismo		INDICIOSBURNOUT	AUSENTISMO
INDICIOSBURNOUT	Coeficiente de correlación	1	0,112
	Sig. (bilateral)	.	0,38
	N	63	63
AUSENTISMO	Coeficiente de correlación	0,112	1
	Sig. (bilateral)	0,38	.
N		63	63

### 13 Discusión

Los resultados de esta investigación permitieron entender que frente al síndrome de burnout en la empresa no se encontró ninguna persona de la muestra que presente los 3 indicios que determinan la presencia del síndrome y solo tuvieron indicios moderados una pequeña cantidad.

Estos resultados fueron similares a la investigación realizada por Arriaga (2016) donde se resalta que los colaboradores del área de desarrollo de software en una empresa del sector financiero presentan bajos indicios de padecer el síndrome. Resultados similares fueron hallados en la investigación realizada por Vivero y Fierro (2020) en una empresa dedicada a prestar servicios de tecnología de la información, donde no se encontró ninguna persona de la muestra que presente el síndrome y una mínima parte tuvo indicios medios y bajos. A sí mismo una investigación realizada por Morales et al. (2017) cuya muestra fueron personas que laboran en el área de ingeniería, se encuentra que la mayoría de las personas encuestadas presentan bajos niveles de padecer desgaste profesional, lo cual quiere decir que es poco frecuente la presencia de burnout en personas que laboran en empresas dedicadas al desarrollo tecnológico.

Otro hallazgo, fue la poca frecuencia de ausentismo en la muestra que participo en la investigación, el hecho de que no se hayan encontrado resultados similares en otras investigaciones para poder comparar lo cual no significa necesariamente que los resultados de la investigación actual sean inválidos o menos relevantes. De hecho, la identificación de un vacío en el conocimiento existente puede ser una motivación para futuras investigaciones que se centren en obtener una mayor comprensión general del fenómeno del ausentismo en trabajadores del área de desarrollo de software.

Con respecto al tiempo de vinculación y su relación con los indicios de burnout esta investigación encontró que existe incidencia de esta variable sobre el síndrome, dado que a mayor número de años laborados en la empresa existen más propensión a presentar indicios moderados y bajos de desgaste profesional. Al respecto, Apiquian (2007) menciona una serie de factores que influyen en el desarrollo del Burnout, entre ellos el tiempo de vinculación ya que es posible que los trabajadores que han estado en una empresa durante un período prolongado de tiempo puedan experimentar una serie de sensación de estancamiento en su carrera, la falta de nuevas oportunidades de desarrollo profesional, la resistencia al cambio, la falta de motivación y otros factores que podrían contribuir al desarrollo del Burnout, de la misma manera, un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, s.f.), se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga siendo la antigüedad laboral uno de los factores influyentes para la generación del mismo.

Este estudio encontró, frente al género no se evidenciaron diferencias significativas en cuanto a la presencia de indicios de burnout, contrario a los hallazgos de la investigación de Graue et al. (2007) que encontró que las mujeres son quienes presentan con mayor frecuencia del síndrome de burnout. Resultados similares fueron hallados en un estudio realizado por (Saad et al, 2021, como se citó en Calero, 2022) menciona que durante la pandemia el trabajo de mujeres y hombres fue mediado por la tecnología y encontró que “Las mujeres sufren más burnout y la causa primordial de ello está relacionada con las labores de cuidados que realizan y las consecuencias de ello en su vida laboral”.

De otro modo, la investigación encontró que el tipo de cargo desempeñado juega un papel relevante a la hora de presentar indicios de burnout, es decir se evidenció que las personas que laboran como analistas son las más propensas a presentar indicios del síndrome de burnout en

esta empresa. Sin embargo, la falta de artículos que aborden el síndrome en estos colaboradores dificulta que se pueda sustentar este hallazgo. Un aspecto importante para considerar es que, de acuerdo con la actividad económica de la empresa y el tamaño de esta, el cargo de analista tiene diferentes funciones, por lo tanto, aquellos que se dedican al servicio al cliente son propensos a tener indicios. Otro aspecto por considerar es que la mayoría de las investigaciones sobre el tema se ha centrado principalmente en profesiones como la enfermería, la medicina y la educación, por lo que sería interesante explorar más en este tema y ver cómo el Burnout puede afectar a las personas de acuerdo con el cargo.

Es necesario aclarar que, si bien la empresa en la que se realizó la muestra sus colaboradores desempeña el cargo de manera remota, se tuvo especial cuidado de no comparar estos resultados con estudios del tema durante el COVID dado que, esta pandemia vivida a nivel mundial fue un periodo especial donde los trabajadores que no estaban acostumbrados al trabajo en casa mediado por la virtualidad se vieron afectados al punto de desarrollar síndrome de burnout algunos de ellos.

Respecto a la relación del síndrome de burnout y el ausentismo laboral esta investigación permitió entender que en la empresa de servicios tecnológicos no existe correlación entre las variables, aunque puede que no haya una correlación fuerte, el síndrome puede tener un impacto significativo en la salud mental y física de los empleados, así como en la productividad y eficiencia del lugar de trabajo en general. Por lo tanto, es importante que los empleadores presten atención a las señales de indicios y tomen medidas para prevenirlo. Si bien no se encontró relación en empresas de servicios tecnológicos si se encuentra relación en otro tipo de empresas como se menciona en la investigación de Gómez (2016) donde se determinó el ausentismo laboral con el personal de enfermería y que este está relacionado con la aparición del síndrome

de burnout los cual esta originado por la sobrecarga de tareas y los malestares de índole biológico “conduciendo que la relación de este padecimiento, conlleva a que los enfermeros/as tomen la decisión de faltar a su lugar de trabajo continuamente”, A si mismo de acuerdo a un estudio realizado por la Facultad de Psicología de la UNAM se relacionó que los colaboradores que presentan estrés crónico suelen ausentarse de sus puestos de trabajo, como consecuencia de la fatiga por lo cual puede conllevar a consecuencias que pueden afectar tanto la productividad como a causar accidentes laborales.

## 14 Conclusiones

En general, los hallazgos obtenidos muestran que la mayoría de la muestra no presenta desgaste profesional. Sin embargo, un porcentaje reducido de colaboradores obtuvieron entre uno y dos indicios, siendo cansancio emocional y despersonalización los síntomas más comunes. Estos resultados sugieren que la prevalencia del síndrome de burnout en la muestra es relativamente baja, y que la mayoría de los colaboradores no experimentan un agotamiento emocional o despersonalización en su trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que la mayoría de la muestra no presentó ausentismos durante el primer trimestre laborado, sin embargo, un porcentaje reducido de colaboradores se ausentaron entre dos y seis días en dicho periodo.

En esta investigación se concluye que los colaboradores que tienen el cargo de analista junior, analista de apoyo y analista senior tienen más probabilidades de presentar indicios bajos y moderados de burnout.

Por otro lado, se puede afirmar a partir de los resultados que el tiempo de vinculación influye en la probabilidad de presentar algunos indicios del síndrome. A mayor tiempo mayores indicios de presentar algunos síntomas. Además, otro aspecto relevante es que no se encontró incidencia de la variable género y edad sobre los indicios de burnout.

Por último, podemos concluir que no existe correlación entre los indicios de burnout y el ausentismo en la empresa de servicios tecnológico

## 15 Referencias bibliográficas

Índex (2021), 17 de diciembre). 40% de las personas que trabajan en tecnología sufren de un nivel crónico de estrés. El empleo. <https://www.eempleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/40-de-las-personas-que-trabajan-en-tecnologia-sufren-de-un-nivel-cronico-de-estres-6590>

Tirso Javier H, Omar Ernesto T, Dolores Margarita L, Andrea León O (2017) El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su contextualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://online.aliat.edu.mx/adistancia/adfactor/lecturas/burnout-2.pdf

Laboratorio RRHH (2020). 45% de los trabajadores sufren de estrés laboral. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

womens health (2021). El estrés y tu salud <https://espanol.womenshealth.gov/mental-health/good-mental-health/stress-and-your-health>

Gutiérrez Aceves G, Cells López M, Moreno jimenez S, F Farlas Serratos y Suárez Campos J, (2006). Síndrome de Burnout, Editorial. [https://uniminuto0-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/sdiazruedas\\_uniminuto\\_edu\\_co/Edhq1TnFQ41JIRL\\_ouUMLVcBWU4-6NiipNXrRIxSpflzyw?e=38EpOL](https://uniminuto0-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/sdiazruedas_uniminuto_edu_co/Edhq1TnFQ41JIRL_ouUMLVcBWU4-6NiipNXrRIxSpflzyw?e=38EpOL)

Soborío Morales L e Hidalgo Murillo L, (2015). Síndrome de Burnout, Medicina Legal de Costa Rica, Volumen 32 (1) 1-6. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_abstract&tlng=es)

Cólica, P. R. (2009). Estrés Laboral y estrés burnout ounout el síndrome de estrés de los call centers. Unicersitat Jaume I. [https://cataleg.uji.es/discovery/fulldisplay?vid=34CVA\\_UJI:VU1&tab=Everything&docid=alma991004365398706336&lang=ca&context=L&adaptor=Local%20Search%20Engine&query=sub,exact,Work%20environment,AND&mode=advanced](https://cataleg.uji.es/discovery/fulldisplay?vid=34CVA_UJI:VU1&tab=Everything&docid=alma991004365398706336&lang=ca&context=L&adaptor=Local%20Search%20Engine&query=sub,exact,Work%20environment,AND&mode=advanced)

Urrea Motta, A. M, Vega Ariza M. M y García Castilla J.C (2021). Burnout en atención al cliente en call center (Tesis de pregrado universidad Cooperativa de Colombia). Repositorio institucional UCC. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34644/1/2021\\_burnout\\_atencion\\_cliente\\_c\\_allcenter.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34644/1/2021_burnout_atencion_cliente_c_allcenter.pdf)

Aguiño Prieto (2010). Prevalencia de burnout en operadores de call centers estudio de 130 Casos en empresas en C.A.B.A Durante el mes de diciembre [Trabajo de grado, Universidad Abierta Interoamericana]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc105273.pdf>

Olivares Faúndez, V. (2017). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. Conferencer paper. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens Gumbau, S., Silla, P., & Grau Gumbau, R. M. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>

Sierra (2019). Uno de cada 5 empleados padece fatiga laboral  
<https://www.portafolio.co/economia/uno-de-cada-cinco-empleados-padece-fatiga-laboral532213>

Ministerio de trabajo (2011, mayo, 4) <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>

Ministerio de salud y protección social (2011, mayo, 4)  
[https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Norm\\_Leyes.aspx](https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Norm_Leyes.aspx)

Pedraza E, Amaya G y Conde M (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la universidad de Zulia. *Revistas de ciencias sociales*, v.16 n.3. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Asimismo%2C%20se%20puede%20decir%2C%20el,contexto%20sea%20id%C3%B3neo%20para%20alcanzarlas](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Asimismo%2C%20se%20puede%20decir%2C%20el,contexto%20sea%20id%C3%B3neo%20para%20alcanzarlas)

Álvarez Gallego E, Fernández Ríos L (2009) El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (1): revisión de estudios <https://core.ac.uk/download/pdf/228838173.pdf>

Hernández Gracia T, Terán Varela O, Navarrete Zorrilla D y León Olvera A (2011) el síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Tórtora G (2016) Burnout y Factores de Riesgo Psicosocial en Call Centers [Trabajo de grados, universidad de la república]. Repositorio Colibrí.  
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/10099/1/T%c3%b3rtora%2c%20Guillermo.pdf>

Pedro R, Gil M y García J (2008) Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). un estudio longitudinal en enfermería. Revista mexicana de psicología, vol. 25, (núm. 2) pp. 329-337  
<https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>

Viveros O, Fierro C (2020) Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones Vol. 41 (31)  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

Romero R, Araceli, Arriaga Escalera, Sharon, Yeryley (2016) Elaboración de una propuesta para reducir el síndrome de Burnout en un área de desarrollo de software de una

empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca

<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65094>

Fuentes Morales, López Benavides, Lerma flores (2017) Desgaste profesional (burnout) en relación con la satisfacción laboral en el área de ingeniería

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7277119>

Salanova Soria (2003) Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia vol. 19, núm. 3, 2003, pp. 225-246

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318057001.pdf>

Calero Sanchez (2022) Las mujeres sufren mas burnout que los hombres

<https://www.linkedin.com/pulse/las-mujeres-sufren-m%C3%A1s-burnout-que-los-hombres-natalia-calero-s%C3%A1nchez/?originalSubdomain=es>

Gómez Cedaño (2016) Ausentismo laboral relacionado con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital de Infectología

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47489>

Expansión (2019) 43% de los mexicanos padecen estrés laboral.

<https://expansion.mx/tendencias/2019/05/01/43-los-mexicanos-padecen-estres-laboral-y-estas-son-las-consecuencias>

## 16 Anexos

Forms Encuesta sobre el desgaste profesional (Burnout) - Guardado

Preguntas Respuestas 63 Vista previa

00

1. Certifico que he comprendido que la información que reciba de la investigadora principal y su asesor académico es de carácter confidencial, que se recolecta para cumplir el requisito de grado y que no se revelara ningún dato confidencial a los directivos de la empresa Ressolve S.A.S. Esta investigación tiene como objetivo: Determinar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) y su relación con el nivel de ausentismo. Por lo cual se les aplicara el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) consta de 22 preguntas, adicionalmente se recogerá información sociodemográfica, por lo cual responder este formulario demorara aproximadamente entre 15 a 20 minutos. Dándole cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1090 de 2006 referente a el secreto profesional en evaluaciones psicológicas. **La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.** Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. \*

Si

No