



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

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

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
FACTORES DE RIESGO GENERADORES DEL SINDROME DE BURNOUT EN  
FUNCIONARIOS DE CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S.

PRESENTA:

KARINA MERCEDES RAMIREZ MORENO	Código 1310010719
MARITZA ROPERO PABON	Código 1621020995
SANDRA YAMILE BARRIOS MARTINEZ	Código 1621022997
SARA GABRIELA BOLIVAR AYALA	Código 1621025760
VILMA OVIEDO TORRES	Código 1621024102

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE DE 2020.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	5
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Marco teórico.....	8
Modelo Cherniss.....	8
Marco Empírico.....	10
Capítulo 3. Metodología.....	13
Tipo y diseño de investigación.....	13
Participantes.....	13
Instrumentos de recolección de datos.....	14
Estrategia del análisis de datos.....	15
Consideraciones éticas.....	15
Capítulo 4. Resultados.....	17
Discusión.....	21
Conclusiones.....	23
Limitaciones.....	24
Recomendaciones.....	24
Referencias bibliográficas.....	25
Anexos.....	29
Producto Multimedia:.....	52

<b>Tabla 1</b>	Matríz general cuestionario ECCE .....	34
<b>Tabla 2</b>	Matríz entorno laboral .....	35
<b>Tabla 3</b>	Entorno laboral específico que genera el Síndrome de Burnout .....	36
<b>Tabla 4</b>	Índice dimensión entorno laboral .....	36
<b>Tabla 5</b>	Matríz dimensión condiciones de trabajo .....	37
<b>Tabla 6</b>	Condiciones de trabajo específicas que generan el Síndrome de Burnout .....	38
<b>Tabla 7</b>	Índice dimensión condiciones de trabajo .....	38
<b>Tabla 8</b>	Matríz dimensión expectativas personales.....	39
<b>Tabla 9</b>	Expectativas personales específicas que generan el Síndrome de Burnout .....	40
<b>Tabla 10</b>	Índice dimensión expectativas personales .....	40
<b>Tabla 11</b>	Matríz dimensión estrés laboral .....	41
<b>Tabla 12</b>	Factores de estrés específicos que generan el Síndrome de Burnout .....	42
<b>Tabla 13</b>	Índice dimensión de estrés laboral.....	42
<b>Tabla 14</b>	Índice variables específicas asociadas al Síndrome .....	43
<b>Tabla 15</b>	Matríz general Maslach Burnout Inventory .....	44
<b>Tabla 16</b>	Matríz dimensión agotamiento emocional.....	45
<b>Tabla 17</b>	Índice dimensión agotamiento emocional.....	46
<b>Tabla 18</b>	Tabulación y tablas de resultados para dimensión de despersonalización .....	47
<b>Tabla 19</b>	Índice dimensión despersonalización .....	48
<b>Tabla 20</b>	Matríz dimensión realización personal .....	49
<b>Tabla 21</b>	Índice dimensión realización personal.....	50
<b>Tabla 22</b>	Índice de Burnout para los funcionarios de CNT Sistemas de Información.....	51

<b>Figura 1.</b> Gráfica de índice dimensión entorno laboral de los funcionarios de CNT. ....	36
<b>Figura 2.</b> Gráfica del índice de condiciones de trabajo de los funcionarios de CNT. ....	38
<b>Figura 3.</b> Gráfica del índice dimensión expectativas personales de los funcionarios de CNT. ...	40
<b>Figura 4.</b> Gráfica del índice dimensión estrés laboral en los funcionarios de CNT. ....	42
<b>Figura 5.</b> Gráfica del índice de variables específicas asociadas al Síndrome. ....	43
<b>Figura 6.</b> Gráfica del índice dimensión agotamiento emocional. ....	46
<b>Figura 7.</b> Gráfica del índice dimensión despersonalización. ....	48
<b>Figura 8.</b> Gráfica del índice dimensión realización personal en los funcionarios de CNT. ....	50
<b>Figura 9.</b> Gráfica del índice de Burnout en los funcionarios de CNT. ....	51

### **Resumen.**

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, generando consecuencias negativas en la calidad de vida de los funcionarios de una empresa; por lo anterior se planteó como objetivo de la presente investigación, describir de qué manera el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, son factores de riesgo generadores del síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT Sistemas de Información S.A.S., de la ciudad de Bogotá; por lo cual se desarrolló un proceso cuantitativo, descriptivo, con una muestra de 26 sujetos, mediante la aplicación de dos instrumentos, el Maslach Burnout y el ECCE, analizados por medio del programa Excel, obteniendo como resultado para entorno laboral y para expectativas personales, un nivel alto en la escala valorativa para Burnout, de igual forma para condiciones de trabajo, se obtuvo como resultado un nivel medio en la escala definida para el Síndrome, por lo que además se concluyó que factores como, el salario, las bajas y abandonos de cargo, la proximidad a escaleras, la exposición a luz solar, la carencia de elogios, y el endurecimiento emocional entre otros, son factores de riesgo relacionados a las expectativas personales que generan el Burnout.

**Palabras clave:** Burnout, entorno laboral, condiciones de trabajo, expectativas personales.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

La presente investigación sobre el Síndrome de Burnout parte de la descripción del contexto general del tema, el cual enmarca la problemática basada en cifras y datos que permiten ver la magnitud del problema, posteriormente por medio del planteamiento del problema se presenta la problemática identificada, mediante un breve recuento argumentativo, continuando con la pregunta de investigación la cual está orientada a brindar una respuesta clara al proceso investigativo, se continua con el propósito principal de la investigación mediante el planteamiento del objetivo general el cual se alcanzara mediante el planteamiento de tres objetivos específicos, todo lo anterior sustentado en la justificación que permite evidenciar la relevancia de la presente investigación.

### **Descripción del contexto general del tema.**

La transformación del campo laboral como respuesta al surgimiento de nuevas tecnologías, cambios organizacionales, inestabilidad laboral, mayores exigencias en competencias, entre otros, han generado nuevos factores de riesgo psicosocial que desarrollan consecuencias negativas en la calidad de vida y el bienestar de los funcionarios de una empresa, dichos cambios afectan a la persona desarrollando problemáticas como el síndrome de Burnout (Díaz y Gómez, 2020).

Diversos estudios ratifican la importancia y relevancia de los efectos causados por el Burnout, como el realizado por el TNS Emnid de Alemania, el cual indica que la problemática asociada al Burnout se incrementa de forma rápida, afirmando que para el año 2010 ya el 12,5% de toda la población que labora en dicho país manifestaba sentirse abrumados por su trabajo (Díaz y Gómez, 2016). Otro estudio que evidencia la problemática es el adelantado por Barrera et al. (2015)., en los trabajadores sociales de Sevilla (España), quienes en el desarrollo de su profesión, presentan las causas principales para que se genere el Burnout, la carga laboral excesiva (91%), las condiciones inadecuadas de trabajo (60%), los riesgos para la integridad física y psicológica (63%), así como falta de equilibrio entre la vida familiar y la laboral (78%),

concluye además el informe que los trabajadores se encuentran enfrentados a labores cada vez más complejas y estresantes que los pone en riesgo constante de padecer el síndrome afectando su desempeño y calidad de vida laboral.

En Colombia estudios como el realizado por Regus en 16.000 profesionales de diversas áreas, reveló que el 38% de los trabajadores encuestados padecen de estrés crónico por causas laborales, dejando en evidencia falencias en la política laboral y las condiciones organizacionales que inciden de forma negativa en la salud mental y física de los funcionarios, llegando a desarrollar así el Síndrome de Burnout (Pabón 2019).

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad las organizaciones se han visto enfrentadas a situaciones como el incremento en el ausentismo, el agotamiento y estrés de sus funcionarios, así como desinterés de los mismos en las tareas que les son asignadas, lo que implica baja productividad y desaceleración en el desarrollo empresarial, pero más allá de los problemas institucionales la problemática afecta de forma directa el bienestar y calidad de vida laboral de los trabajadores, quienes se ven enfrentados a cuadros depresivos, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración, actitudes pesimistas, entre otras. Por todo lo anterior esta afectación ha tomado relevancia entre los conocedores en temas laborales y sanitarios, quienes reclaman reconocer el Burnout como una afectación laboral (Rivera, 2015).

La normatividad aplicable en materia de seguridad y salud ocupacional, obliga a las empresas a realizar vigilancia y control epidemiológico sobre los factores que afecten la salud y la integridad de las personas con acción u ocasión del trabajo que desempeñen, independientemente de la relación contractual que exista entre las partes, o el lugar donde la actividad sea ejecutada (Mintrabajo, 2014).

Los retos para las personas que laboran son amplios y exigentes, y requieren de un compromiso por parte de las empresas que les garanticen, óptimo clima laboral, además de condiciones laborales justas, que permitan además equilibrio entre la vida laboral y privada, apoyados con programas preventivos y de detección temprana e intervención frente a los problemas que puedan llegar a padecer sus funcionarios y pongan en riesgo

tanto su salud mental como física, pero por el contrario el contexto actual y real refleja funcionarios que deben enfrentarse a factores como largas jornadas laborales, exceso de carga laboral, expectativas laborales fallidas, bajo clima laboral, entre otros, los cuales se constituyen en desencadenantes para el Síndrome de Burnout (Rivera 2015)., factores a los cuales funcionarios como los de la empresa CNT Sistemas de Información S.A.S., manifiestan estar expuestos en su día a día laboral, por lo cual, resulta pertinente determinar como el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, podrían desencadenar el síndrome entre los trabajadores.

### **Pregunta de investigación.**

¿De qué manera el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, son factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S., de la ciudad de Bogotá?

### **Objetivo general.**

Describir de qué manera el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, son factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S., de la ciudad de Bogotá.

### **Objetivos específicos.**

Identificar los factores generadores de Burnout en el entorno laboral de los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S. de la ciudad de Bogotá.

Definir las condiciones de trabajo que desarrollan el Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S. de la ciudad de Bogotá.



Determinar las expectativas personales respecto a la actividad laboral que pueden generar Burnout en los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S. de la ciudad de Bogotá.

**Justificación.**

La presente investigación se enfocará en estudiar el Síndrome de Burnout, con el objetivo de identificar cómo factores asociados al entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, pudieran llegar a generar riesgo para el desarrollo del síndrome en los funcionarios de la empresa CNT Sistemas de Información S.A.S., de la ciudad de Bogotá, ya que síntomas característicos del Burnout como el agotamiento emocional, la presencia de actitudes negativas y cínicas entre otras, afectan la calidad de vida laboral y personal de los trabajadores, así como el óptimo funcionamiento de las organizaciones. Por todo lo anterior la presente investigación permitirá proporcionar información que evidencie la relevancia del tema y la importancia en el desarrollo y/o potencialización de herramientas para su prevención y tratamiento en todo el campo laboral, así como la profundización de los conocimientos teóricos sobre el Burnout, además de contribuir con datos relevantes que evidencien y ratifiquen la importancia de catalogarlo como una enfermedad profesional, y así disminuir los riesgos laborales que afectan la vida de los trabajadores colombianos.

## Capítulo 2.

### Marco de referencia.

A continuación y con el fin de generar un mayor grado de entendimiento y avance del tema central de la presente investigación, se desarrolla el marco conceptual, el cual brinda las definiciones a los conceptos relevantes del Burnout, de igual manera se expondrá el marco teórico, por medio de una de las teorías que sobre el tema se han postulado siendo un gran aporte en el desarrollo y entendimiento del síndrome, por último, el marco empírico proporcionará datos relevantes sobre los artículos y/o investigaciones tanto internacionales como nacionales que sobre el tema se han elaborado en los últimos cinco años.

### Marco conceptual.

Con el fin de profundizar y brindar mayor claridad en el abordaje del tema de la presente investigación, a continuación, se definen los conceptos de Burnout, entorno laboral, condiciones de trabajo, y expectativas personales, según los aportes brindados por diferentes autores que han contribuido en el desarrollo y entendimiento de dichos conceptos.

**Burnout.** Desde la perspectiva psicosocial planteada principalmente por Maslach y Pines quienes consideran el Burnout como el desgaste profesional, el cual consiste en un proceso que se desarrolla en la interacción de las características, tanto laborales como personales. Se estima como un síndrome de falta de realización personal a nivel laboral, agotamiento emocional y despersonalización (Ramírez Cordillo, 2008).

El Burnout se desarrolla en contextos laborales, y su definición cuenta entre la comunidad científica con un consenso en el cual se afirma que es una respuesta al estrés laboral crónico, el cual contiene tanto sentimientos como actitudes negativas generando alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas nocivas para cada individuo, como para la empresa en aspectos organizacionales entre las cuales está el ausentismo, la baja productividad y servicio deficiente a los clientes, exponiendo a la empresa a riesgos como pérdidas económicas y la falta de consecución de sus metas (Hidalgo y Saborío, 2015).

**Entorno laboral.** Hace referencia a un grupo de cualidades y propiedades que son de cierta manera fijas en un ambiente laboral, y que son vividas por los funcionarios que hacen parte de una organización, y que interviene sobre sus objetivos, sus conductas, el sentirse satisfechos con lo que los rodea y la eficiencia en su función.

Un entorno laboral óptimo, consta de dos elementos, los componentes objetivos y los subjetivos, estos se convierten en un indicador de satisfacción para el entorno laboral, de igual forma se encuentran todas las condiciones de trabajo tales como, las condiciones físicas, las pactadas mediante un contrato laboral, los salarios, la relación existente entre los funcionarios y entre la empresa y sus colaboradores; en los componentes subjetivos se encuentran, la actitud y los valores de cada trabajador, por lo anterior, un entorno laboral saludable corresponde a cada lugar de trabajo donde las condiciones brinden bienestar a sus colaboradores, mediante un correcto ambiente físico, se cubra cada riesgo para la salud, se promoció el buen ambiente en la familia, en lo social y laboral, además de un liderazgo empresarial con eficiencia y objetividad (Muñoz, 2008).

**Condiciones de trabajo.** tienen que ver con las características que involucran el estado del entorno laboral e integran los siguientes aspectos: horarios de trabajo, recesos, prestaciones, capacitaciones tanto para obtener competencias en el desempeño de las funciones, así como para cualquier situación riesgosa, oportunidades de crecimiento personal, ya sea por medio de ascensos o procesos académicos, de igual forma de aspectos sobre seguridad y orden del puesto de trabajo, otro aspecto relevante es el de bienestar, haciendo referencia a plantas físicas sanitarias, abastecimiento de agua potable, lugares para el descanso y comedores, reconocimientos en dinero o motivadores y carga laboral. (Castro & Padilla, 2009).

Expectativas personales. Los individuos tienden a proceder de determinadas maneras, teniendo como eje las expectativas que luego de los hechos se presentarán dados en los resultados, el interés y los atractivos de esos, para cada individuo (Robbins & Coulter, 2010).

Por lo anterior, se entiende el vínculo que existe entre los objetivos de los individuos, las recompensas que estos reciben; y el nexo que hay entre estas

recompensas, y el agrado que conlleva alcanzar cada objetivo personal, entendiendo que gran parte del tiempo cada recompensa que dan las empresas no son acordes con lo que sus colaboradores desean. Los trabajadores se sentirán motivados en desempeñarse y actuar a favor del cumplimiento de las metas, si se encuentran seguros de su valor, y que su proceder les permitirá alcanzarlas. Por todo lo anterior los trabajadores escogen rendir en todo aquello que les genere beneficios o ganancias. (Pérez, 2012)

### **Marco teórico.**

#### **Modelo Cherniss**

Cherniss (1980), propuso por primera vez dar manejo al Burnout como un síndrome que se genera de forma constante y se transforma con el paso del tiempo. El Burnout expone el autor es el resultado del estrés laboral (Rubio2003).

De igual forma, Cherniss (1980), postula en su teoría, que el entorno laboral es un factor potencial para la generación del Burnout, destacando aspectos como la sobrecarga laboral, la autonomía laboral, el tipo de dirección y supervisión laboral, y la presencia de aislamiento social, como variables que pueden inhibir o facilitar la generación del síndrome. A su vez los factores antes señalados en su interacción, pueden generar fuentes de estrés, como la duda en lo referente a las habilidades laborales, dificultades con los clientes, carencia de estímulos y realización, los cuales desequilibran a los trabajadores llevándolos a generar cambios en su actitud, en sus objetivos laborales, en su responsabilidad frente al resultado que se desea obtener y en indiferencia emocional (Rubio, 2003).

En el Síndrome de Burnout, postula Cherniss, tanto la actitud, como la conducta de las personas se transforman de manera negativa como respuesta al estrés laboral; es decir, explica el autor, que el Síndrome se genera en un proceso de adaptación psicológico entre una persona con estrés y una labor estresante, donde la pérdida de compromiso se identifica como el principal precursor para el Síndrome (Rubio, 2003).

El proceso de adaptación descrito por Cherniss (1982), se desarrolla en tres fases: 1. Estrés, 2. Agotamiento, 3. Afrontamiento defensivo.

La fase de estrés, se caracteriza por la falta de equilibrio entre las exigencias laborales y los medios con los que cuenta el sujeto para enfrentar los sucesos; la fase de agotamiento, se genera como una respuesta emocional inmediata del trabajador frente al desequilibrio ocasionado en la fase 1, desarrollando un alto grado de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y el sentirse agotado; en la fase de afrontamiento, se involucran alteraciones conductuales y actitudinales por parte del colaborador, caracterizados por dar trato impersonal, distante y apático a cada cliente (Martinez, 2012).

Por otra parte, Cherniss (1993), afirma que sentimientos subjetivos de éxito son originados por la satisfacción y la implicación laboral, experimentados por los trabajadores en el desempeño de sus funciones, por otra parte, sentimientos de fracaso, son condicionantes para el retiro emocional y la generación de la apatía, el afrontamiento de defensa, y el conflicto, entre otros (Montalván, 2003).

De igual forma el autor postula que tanto los sentimientos de éxito o de fracaso se relacionan de forma directa con la percepción de eficiencia, por lo que el logro de cada objetivo personal incrementará la percepción de autoeficacia, pero si los sentimientos percibidos son de fracaso esta autoeficacia se verá disminuida (Montalván, 2003).

Cherniss (1995), indica en su teoría, la existencia de una unión entre el Síndrome de Burnout y la inhabilidad en alcanzar un sentimiento de éxito laboral, destacándose la “crisis de competencia”, a la que se exponen los trabajadores al enfrentar sus actividades laborales al autoevaluarse constantemente en su desempeño, desencadenado con esto intolerancia y apatía con sus clientes (Montalvan, 2003).

Cherniss además precisa que los cambios de actitud que los trabajadores implementen para enfrentar las diferentes fuentes de estrés, darán paso a que este se vea disminuido o se incremente, y de incrementarse se generará el Burnout. Esta teoría afirma que las tácticas de afrontamiento determinan el desarrollo o no del Síndrome (Rubio, 2003)

### **Marco Empírico.**

Con base en los hallazgos, se retomó la investigación De Arco Paternina y Castillo Hernández (2020), en su artículo titulado “Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano”, publicado en Veracruzana (México) en el año 2020, se analizan las investigaciones publicadas en los últimos dos años y que aportan a la conceptualización sobre el síndrome en época de pandemia, buscando identificar las tendencias de investigación y su incidencia en el contexto de pandemia. Los autores realizan una investigación documental cualitativa, por medio de un estado del arte; entre sus resultados destacamos que si bien, el Síndrome de Burnout ha sido abarcado en las diferentes esferas de desarrollo del hombre, incluidos el ámbito académico y su relación con otras psicopatologías, adicional a su relación con el campo laboral y bajo diferentes marcos teóricos y conceptuales, el criterio que ha generado mayor propensión en los profesionales colombianos a manifestar este Síndrome es 1) el agotamiento emocional, 2) el encierro, el cambio impuesto en las modalidades de trabajo así como el realizar las labores del hogar ( De Arco y Castillo, 2020).

La investigación “Aparición del Síndrome de Burnout asociada a la rutina ocupacional de académicos/as universitarios/as”, publicada en el año 2018 en Chile y que tuvo por objetivo comparar las cargas laborales y académicas, de hombres y mujeres, para determinar la existencia de asociación significativa entre las variables de estrés, antigüedad laboral, sexo y sobrecarga laboral. Esta investigación experimental, de tipo transversal, está conformada por 54 académicos, a quienes se les aplicó diversos instrumentos entre los que se encuentran: ISTAS21 para carga mental, MBI para el Burnout en académicos con alta carga laboral, y una encuesta para medir variables de tipo personal, familiar y laboral; el procesamiento de datos fue realizado haciendo uso de las herramientas de Excel y SPSS Statistics.

Este estudio presentó, conclusiones de interés y relevancia dentro del proceso de investigación: 1. Los trabajadores que no tienen hijos presentan mayor vulnerabilidad al agotamiento emocional, encontraron que esto es coincidente con otros estudios que ratifican este resultado, al afirmar un mayor grado de estabilidad y madurez emocional, por parte de quienes si tienen hijos, y el hecho de que las personas que no los tienen,

pueden hacer uso del trabajo como recurso para nutrir su vida social, lo que acarreará, un mayor grado de tiempo dedicado al trabajo, lo que conlleva a mayores riesgos de sufrir de Burnout. 2. Aparentemente la edad no influye de manera directa, pero existen periodos vulnerables para el desarrollo personal. 3. El Síndrome de Burnout tiende a presentarse con mayor frecuencia en las mujeres, teniendo relación esto con la doble carga laboral (deberes profesionales y familiares), y la clase de unión afectiva que pueda generarse en los ambientes laborales y familiares (Frías, et al.,2018).

La investigación “Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita”, realizada en el 2015, Ecuador, tiene por objetivo analizar los efectos de este síndrome en el clima laboral de la empresa Diario el Herald, la investigación de tipo descriptivo integró la aplicación de los test de MBI y Great Place to Work y el método JI cuadrado para la comprobación de la hipótesis planteada, los instrumentos fueron aplicados a la totalidad de la población correspondiente a 57 sujetos. Como resultado de la investigación se concluye que el Burnout afecta directamente al clima laboral, dado que, a mayor presencia del síndrome, peor es la percepción que se tiene respecto al clima laboral (Gavilanes, 2015).

“La Investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”, publicada en el año 2016 en Colombia, tiene por objetivo, crear un panorama sobre las investigaciones del Burnout en América Latina, realizada por medio de una revisión sistemática de 89 estudios, con varias publicaciones tanto en revistas científicas, libros y memorias de eventos científicos de 12 países de Latinoamérica, en un período comprendido entre el 2000 y el 2010; producto de esta revisión se realizó una descripción y síntesis para brindar una información con sentido y sin analizar estadísticamente los resultados de las investigaciones consideradas. Como resultado destacan la tendencia por mantener los lineamientos en los paradigmas y metodologías aplicadas en estudios de Estados Unidos y España principalmente, lo cual fue evidenciado en la elección del modelo correspondiente al de Maslach y Jackson (1981), una marcada tendencia en estudios cuantitativos que se limitaron a la aplicación de instrumentos desarrollados por los investigadores del Burnout en países no latinoamericanos, excluyendo y destacando un estudio realizado en México que presenta el desarrollo de una escala propia, y la

validación de los instrumentos desarrollados por Maslach y Gil-Monte aplicados a diversas ocupaciones y contextos socio-culturales. Es interesante que describan las debilidades de cuestionarios de amplia aceptación internacional como el MBI y el CESQT, acompañado de un análisis a estas objeciones desde las investigaciones consideradas y su impacto en los resultados que presentan; realiza también un llamado a considerar un abordaje donde se logre yuxtaponer los con la realidad de cada contexto cultural y social (Díaz y Gómez, 2016).

El trabajo investigativo “Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial”, publicada en el año 2017, Colombia, presenta una revisión sistemática de la literatura científica producida en el periodo comprendido por los años 2000 a 2016, identificando ventajas y desventajas de esta modalidad laboral; las autoras plantean dos tesis que giran en torno a las variables calidad de vida y relaciones sociales... Dentro de los resultados presentados se refiere que el teletrabajo mejora la calidad de vida del trabajador al conciliar la vida laboral y la familiar, al proveer autonomía en la administración del tiempo para el desarrollo de sus roles, en este sentido, se podría entender que no se presenta conflicto en la doble carga laboral; la no exposición a factores estresantes asociados al desplazamiento, exposición a agentes contaminantes en la ciudad, y reducción en los gastos diarios son percibidos como factores que mejoran la calidad de vida del tele trabajador; sin embargo también destaca como desventaja la disminución en la posibilidad de interactuar en entornos sociales debido al uso excesivo de las TIC, llegando a afectar la habilidad de trabajar en equipo, generando sentimientos de soledad al disminuir considerablemente el contacto físico y social. Destaca que algunos autores consideran que el teletrabajo genera aislamiento social, y como tal debe ser considerado como un riesgo psicosocial por parte de las empresas que lo adopten como estrategia corporativa (Castro, Galarza y Sánchez, 2017).



### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

##### **Tipo y diseño de investigación.**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, Sampieri, Fernández y Baptista (2004), afirman que en este enfoque se emplea la recolección y análisis de datos, a fin de dar respuestas a las preguntas de la investigación, mediante la medida numérica, el cálculo y las estadísticas, a fin de identificar de forma exacta los patrones comportamentales en una población (Sampieri, 2004).

A su vez, tiene alcance descriptivo. Los estudios descriptivos pretenden identificar propiedades, características y el perfil, de sujetos, un grupo, una comunidad, un proceso, u otros fenómenos que sean sometidos a un análisis, por lo que solo se busca medir o recoger datos de forma independiente o conjunta acerca de aquellos conceptos o variables a las que se hace referencia (Sampieri, 2006).

##### **Participantes.**

Chávez (2007), afirma que la población de una investigación se define como el universo de la misma y con la que se buscan obtener resultados generalizados. La población se constituye por características o estratos con los que se logra diferenciar cada sujeto (Bello, 2016).

En la presente investigación, la población corresponde a los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S., de la ciudad de Bogotá, que cuenta con un total de 50 colaboradores, y de los cuales se toma una muestra que corresponde a 26 empleados.

La población objeto de la presente investigación, son 14 hombres y 12 mujeres entre los 23 y 55 años de edad, con estudios técnicos, tecnólogos y profesionales, cuyo salario se encuentran entre \$1.100.000 y \$4.000.000 mensuales, el 100% cuenta con contrato a término indefinido, en lo referente a su estado civil, 8 son solteros, 13 casados y 4 viven en unión libre, todos son residentes en la ciudad de Bogotá y pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5.

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico aleatorio. Walpole & Myer (1996), afirman que, por medio del muestreo probabilístico, se logra definir la probabilidad con que cuenta cada sujeto de la población para ser elegido en la muestra.

En lo referente a la técnica aleatoria, exponen los autores que la muestra se saca al azar unidad por unidad; por lo que la elección de la muestra se determina de una población uniforme, de tamaño  $X$ , por lo cual cada muestra tendrá la misma oportunidad de ser elegida (Otzen, 2017).

### **Instrumentos de recolección de datos.**

Como instrumento para la recolección de datos, se determinó el uso del Maslach Burnout Inventory, desarrollado por la profesora Maslach (1986), el cual es definido como el cuestionario de mayor utilización para el análisis del Síndrome de Burnout, y mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

El cuestionario está conformado por 22 ítems, (ver anexo A), de los cuales 9 corresponden al agotamiento emocional, 5 a la despersonalización y 8 a la realización personal (Olivares 2017). Los rangos de medida van de 0 a 6, así: 0-nunca, 1-pocas veces al año, 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. Para el cálculo de las puntuaciones, se suman las respuestas dadas a los ítems; para el cansancio emocional corresponden los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20; para la despersonalización, corresponden los ítems 5,10,11,15,22; y para la realización personal corresponden los ítems 4,7,9,12,17,18,19,21.

Los valores de referencia están determinados para agotamiento emocional de 0 a 18 bajo, de 19 a 26 medio, de 27 a 54 alto; para despersonalización de 0 a 5 bajo, de 6 – 9 medio, de 10 a 30 alto; para realización personal de 0-33 bajo, de 34 a 39 medio, de 40 a 56 alto.

Para la aplicación del instrumento, las encuestas fueron enviadas por correo electrónico, y luego de diligenciadas, regresadas por este mismo medio, esto debió realizarse de esta manera, debido a la emergencia sanitaria actual, ocasionada por el COVID-19, y sus limitaciones, que no permiten desarrollar de forma presencial dichos procesos. En su desarrollo se estima una duración aproximada de 10 minutos.

De igual forma se utilizó el cuestionario ECCE, desarrollado por el grupo investigativo del presente trabajo, el cual mide cuatro variables, entorno laboral, condiciones de trabajo, expectativas personales y estrés laboral.

El cuestionario está conformado por 22 ítems, (ver anexo B), de los cuales 5 corresponden a la escala de entorno laboral, 5 a la escala de condiciones de trabajo (de seguridad, higiene, ergonómica, psicosocial), 5 a la escala de expectativas personales, y 7 a estrés laboral. Los rangos de medida van de 0 a 4, así: 0-nunca, 1- pocas veces, 2- varias veces, 3- no me interesa, 4-siempre. Para el cálculo de las puntuaciones, se suman las respuestas dadas a los ítems; para el entorno laboral, corresponden las preguntas 1,2,3,4,5; para las condiciones de trabajo, corresponden las preguntas 6,7,8,9,10; para las expectativas personales, corresponden las preguntas 11,12,13,14,15; para el estrés laboral corresponden las preguntas 16,17,18,19,20,21,22. Los valores de referencia para medir las variables específicas están determinados para entorno laboral de 0 a 3 bajo, de 4 a 6 medio, de 7 a 9 alto; para condiciones de trabajo de 0 a 7 bajo, de 8 - 12 medio, de 13 - 16 alto; para expectativas personales de 0-3 bajo, de 4 a 6 medio, de 7 a 8 alto, para estrés laboral bajo de 0 – 9, medio de 10 – 16, alto de 17 – 25.

Para la aplicación del instrumento, se desarrolló el mismo procedimiento determinado para el Maslach Burnout, esto debido como se explicó a la emergencia sanitaria, ocasionada por el COVID-19. En su desarrollo se estima una duración aproximada de 10 minutos

### **Estrategia del análisis de datos.**

Se determinó para el análisis de datos de la presente investigación, la tabulación en Excel, en donde se registrará la información recolectada de forma organizada, y por medio de tablas dinámicas elaborar de forma automática las gráficas que permitan analizar los resultados obtenidos.

### **Consideraciones éticas.**

En el desarrollo del presente trabajo investigativo, se cumple lo estipulado en la ley 1090 del 2006, que regula el ejercicio de la psicología en Colombia, en el

manual deontológico y bioético del psicólogo, y en la resolución No 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, se partió del principio del respeto por la dignidad humana, la libertad y autodeterminación del individuo, expresadas en el derecho de participar o no, de hacer las preguntas que considerará pertinentes y de sentirse en un ambiente que protegió su integridad e identidad (Congreso de la República de Colombia, 2006)

Este trabajo investigativo se encuentra ajustado a los principios científicos y éticos, que se fundamentan en conocimiento acumulado bajo estricto rigor metodológico. Según la resolución 008430 de 1993 artículo 9, el presente trabajo investigativo, presento un riesgo mínimo de amenaza que pudiera afectar a los funcionario de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACION S.A.S., no se abordó ninguna problemática que pudiera afectar su integridad. (Ministerio de salud , 1993)

Para ello se informó a cada participante de la naturaleza de la investigación, así mismo que su participación es de carácter voluntario, además como se contempla en la resolución 008430 de 1993 en el artículo 14, no habrá ningún pago de tipo económico por su aporte, podrían desistir de participar en la investigación si así lo deciden, los datos obtenidos fueron en su totalidad de manera confidencial y utilizados con propósitos académicos. (Ministerio de salud , 1993)

A todos los participantes se les solicitó el diligenciamiento del consentimiento informado (ver anexo C), los cuales se enviaron por medio de correo electrónico, y estos fueron escaneados y regresados con su respectiva firma.

## **Capítulo 4.**

### **Resultados.**

Como resultado de la tabulación de los datos, obtenidos en el desarrollo de la presente investigación (ver tabla 1), se logró describir de qué manera el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, son factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S., de la ciudad de Bogotá.

Lo anterior teniendo como base los siguientes resultados discriminados para cada variable del presente trabajo investigativo.

Para entorno laboral (ver tabla 2), se identificaron como factores de riesgo: las bajas y abandonos del puesto de trabajo (ver tabla 3), donde del 100% de la muestra encuestada, el 57,69% consideró varias veces que en la empresa hay muchas bajas y abandonos de cargo, y el 42,30%, lo consideró como pocas veces. La gestión de los líderes frente a las relaciones internas y las tareas de sus equipos de trabajo (ver tabla 3), donde del 100% de la muestra, el 3,84% indicó no interesarle este aspecto, el 23,07% indicó que consideró varias veces que los líderes saben gestionar, el 53,84% indicó que consideró pocas veces que los líderes saben gestionar, el 19,23%, indicó que nunca consideró que los líderes sepan gestionar. El salario justo (ver tabla 3), donde del 100% de la muestra, el 26,92% indicó que varias veces pensó que su salario es justo, el 23,07% indicó que pocas veces piensa que su salario es justo y el 50% indicó que nunca pensó que su salario es justo. Los objetivos claros del cargo (ver tabla 3), donde del 100% de la muestra, el 26,92% indicó que varias veces pensó que los objetivos de su cargo son claros, el 65,38% indicó que pocas veces pensó que los objetivos de su cargo son claros, y el 7,69% indicó que nunca pensó que los objetivos de su cargo son claros.

Por lo anterior en la dimensión de entorno laboral, del 100% de la muestra, el 34,62%, se encuentra en un nivel de riesgo alto y el 65,38% se encuentra en un nivel medio de riesgo (ver tabla 4).

Para las condiciones de trabajo, (ver tabla 5), se identificaron como factores de riesgo: el trabajar en proximidad a huecos y escaleras (ver tabla 6), donde el 69,23%, indicó que siempre pensó que trabaja bajo este riesgo, el 11,5%, indicó que no le interesa

este aspecto, el 7,69%, indicó que pensó varias veces que trabaja bajo este riesgo, y el 11,5%, indicó que nunca pensó que trabaja bajo este riesgo. La exposición a la luz solar (ver tabla 6), el 46,15%, de la muestra indicó siempre está expuesto a la luz solar, el 15,38%, indicó que no le interesa este factor, el 23,07% indicó que pensó estar varias veces expuesto, y el 3,84% indicó que pocas veces pensó estar expuesto, el 11,53% indicó que nunca. La realización de las tareas en una postura incomoda (ver tabla 6), donde del 100% de la muestra, el 11,53%, afirma que siempre trabaja en una postura incomoda, el 23,07% indicó que no le interesa este factor, el 42,30% indicó que varias veces lo pensó, el 7,69% indicó que pocas veces lo pensó. La oportunidad por medio del trabajo de aprender cosas nuevas (ver tabla 6), donde del 100% de la muestra, el 26,9% indica que no le interesa este factor, el 34,61% indicó que varias veces lo consideró, el 23,07% indicó que pocas veces lo consideró, el 15,38% indicó que nunca lo consideró. La exigencia en esconder emociones y sentimientos (ver tabla 6), donde del 100% de la muestra, el 15,38% indicó que siempre lo pensó, el 34,61% indicó que no le interesa este factor, el 23,1% indicó que varias veces lo sintió, el 26,9% indicó que pocas veces lo sintió.

Por lo anterior en la dimensión de condiciones de trabajo, un 61.54% de la muestra, se encuentra en un nivel alto, el 23.08% de la muestra se encuentra en un nivel medio, y el 15.38% en un nivel bajo (ver tabla 7).

Para expectativas personales (ver tabla 8), se identificaron como factores de riesgo: la oportunidad de desarrollar talentos y/o habilidades en la empresa (ver tabla 9), donde del 100% de la muestra, el 23,07%, indicó que consideró varias veces tener ocasión de desarrollar talentos y/o habilidades en la empresa, el 61,63% indicó que pocas, el 15,38% indicó que nunca. Los elogios hacia su trabajo (ver tabla 9), donde del 100% de la muestra, el 23,07% indicó que varias veces pensó que su trabajo es elogiado, el 65,38% indica que pocas veces, 11,53% indicó que nunca. El endureciendo emocional (ver tabla 9), donde del 100% de la muestra, el 15,38% indicó que siempre le preocupó que su trabajo lo endurezca emocionalmente, el 30,76% indicó que varias veces, el 34,61% indicó que pocas veces, y el 19,23% indicó que nunca. El trato adecuado a los problemas personales (ver tabla 9), donde del 100% de la muestra, el 38,46% indicó que

varias veces sintió que en su trabajo los problemas personales son tratados de forma adecuada, el 23,07% indica que pocas veces, y el 38,46% indicó que nunca. El tiempo en el lugar de trabajo (ver tabla 9), donde del 100% de la muestra, el 30,76% indicó que siempre consideró que esta demasiado tiempo en su trabajo, el 50% indica que varias veces, y el 19,23% indicó que pocas veces.

Según lo anterior, en la dimensión de expectativas personales, un 88.46% de la muestra, se encuentra en un nivel alto, el 11.54% de la muestra se encuentra en un nivel medio, y el 100% de la población en un nivel bajo (ver tabla 10).

Para estrés laboral (ver tabla 11), se identificaron como factores de riesgo: El sentimiento de agotamiento emocional (ver tabla 12), donde del 100% de la muestra, el 50%, indicó que siempre sintió estar emocionalmente agotado por su trabajo, el 11,53% indicó que varias veces, el 19,23% indicó que pocas veces, y el 19,23% indicó que nunca. El trabajo desgastante (ver tabla 12), donde del 100% de la muestra, el 38.46%, indicó que siempre consideró que su trabajo es desgastante, el 23,07% indicó que varias veces, el 19,23% indicó que pocas veces, 19,23% indicó que nunca. La frustración con el trabajo (ver tabla 12), donde del 100% de la muestra, el 38,46% indicó que siempre se sintió frustrado con su trabajo, el 23,07% indicó que varias veces, el 19,23% indicó que pocas veces, y el 19,23% indicó que nunca. La sobrecarga laboral (ver tabla 12), donde del 100% de la muestra, el 38,46% indicó que siempre sintió sobrecarga laboral, el 42,30% indicó que varias veces, y el 19,23% indicó que pocas veces. Las capacitaciones que aportan para un buen desempeño laboral (ver tabla 12), donde del 100% de la muestra, el 38,46% indicó que varias veces recibe capacitaciones que aportan para su buen desempeño laboral, el 50% indicó que pocas veces, y el 11,53% indicó que nunca. Las jornadas laborales prolongadas (ver tablas 12), donde del 100% de la muestra, el 61,53% indicó que consideró que siempre tiene jornadas laborales extenuantes, el 38,46% indicó que varias veces. El excesivo número de niveles jerárquicos (ver tabla 12), donde del 100% de la muestra, el 50% indicó que siempre pensó que en la empresa hay excesivos niveles jerárquicos, el 11,53% indicó varias veces, el 34,61% indicó que pocas veces, y el 3,8% indicó que nunca (ver tabla 12).

En la dimensión de estrés laboral, un 50% de la muestra, se encuentra en un nivel alto, el 30.77% de la muestra se encuentra en un nivel medio, y el 19.23% de la muestra se encuentra en un nivel bajo, (ver tabla 13).

De la muestra total se sustrajeron los siguientes resultados; para la dimensión de entorno laboral, la media es de 6.61 puntos, lo cual la clasifica en nivel medio, respecto a las condiciones de trabajo, la media es de 12.26 puntos lo cual lo ubica dentro de un rango medio, para las expectativas personales, la media es de 7.19 puntos, lo cual lo ubica en un rango alto, finalmente el estrés laboral, tiene una media de 16.84 puntos, que lo sitúa dentro de un nivel medio, (ver tabla 14).

De igual forma se tabularon los datos obtenidos del Maslach Burnout Inventory (ver tabla 15), los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Para la dimensión de agotamiento emocional (ver tabla 16), un 30.77% de la muestra, se encontró en un nivel alto, el 69.23% de la muestra se encontró en un nivel medio, y el 0% de la muestra en un nivel bajo (ver tabla 17).

Para la dimensión de despersonalización (ver tabla 18), el 100% de la muestra, se encuentra en un nivel alto, el 0% de la muestra en un nivel medio, y el 0% de la muestra en un nivel bajo (ver tabla 19).

Para la dimensión de realización personal (tabla 20), un 7.69% de la muestra, se encuentra en un nivel alto, mientras que el 61.54% de la muestra se encuentra en un nivel medio y el 30.77% de la muestra se encuentra en un nivel bajo (ver tabla 21).

De la muestra total se sustrajeron los siguientes resultados; para la dimensión de Agotamiento emocional, la media es de 25 puntos, lo cual la clasifica en nivel medio de Burnout, respecto a la despersonalización la media es de 19.9 puntos lo cual lo ubica dentro de un rango alto de síndrome de Burnout, finalmente la realización personal tiene una media de 34 puntos, que lo sitúa dentro de un nivel medio de Burnout (ver tabla 22).



### **Discusión.**

A partir de los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, es posible afirmar que las condiciones de trabajo, las expectativas personales y las condiciones de trabajo, inciden de manera alta como factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT Sistemas de Información S.A.S. de la ciudad de Bogotá, con lo que se da respuesta a la pregunta de investigación.

Lo anterior se encuentra en concordancia con el Modelo Cherniss (1989), en el cual el autor afirma, que la actitud y la conducta de las personas, se transforman de manera negativa dándose como respuesta al estrés laboral, el sufrir de este fenómeno y realizar una labor estresante implica agotamiento en las personas a nivel emocional, lo que hace que su desempeño no sea favorable, viéndose afectado factores como la realización personal y la despersonalización (Rubio,2003), factores que se pueden ejemplarizar mediante resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación que evidencian la percepción que tienen los funcionarios de no recibir formación enriquecedora mediante capacitaciones que les brinden herramientas para desempeñarse de mejor manera en sus funciones y que a la vez les permita mejorar sus habilidades y conocimientos para el mejoramiento de sus competencias, de igual forma factores como la falta de elogios por parte de los supervisores y el endurecimiento emocional generando en los colaboradores apatía y desinterés laboral .

Por otro lado, las fases descritas por Cherniss (estrés, agotamiento, y afrontamiento defensivo), evidencian como cada una dependiendo de la manera en que sean manejadas, tienden a incrementar o disminuir el desarrollo del Síndrome de Burnout, todo esto relacionado al entorno laboral, las condiciones de trabajo, y las expectativas personales que rodean a cada persona; variables que como se evidencia en el presente trabajo investigativo presentan niveles altos de riesgo para los colaboradores de la empresa asociados a estos factores (Martínez, 2012).

Otro aspecto concordante con la teoría de Cherniss (1995), es como la duda en lo referente a las habilidades laborales, la carencia de elogios y estímulos, así como el sentimiento de falta de realización personal, generan desequilibrio en los trabajadores, llevándolos a generar cambios en su actitud, en sus objetivos laborales, en su

responsabilidad frente al resultado que se desea obtener y en indiferencia emocional (Montalván, 2003).

Por otro lado, los resultados obtenidos permiten de igual forma ser concordantes con los hallazgos de Arco Paternina y Castillo Hernández (2020), en los cuales destacan el desgaste profesional, el agotamiento emocional, los horarios extensos, la sobre carga laboral, la reducción del tiempo familiar y/o personal, como generadores de agotamiento emocional, estrés y pérdida de interés en las funciones laborales (De Arco y Castillo, 2020)., factores claramente identificados en los funcionarios de CNT Sistemas de Información S.A.S., de la ciudad de Bogotá.

Por último, se entra en concordancia con la investigación acerca del “Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral”, en cuanto que el Burnout afecta el clima laboral, dado que a mayor presencia del Síndrome peor es la percepción que se tiene de él, lo que se evidencia en los funcionarios de la empresa CNT Sistemas de Información S.A.S., para quienes en su entorno laboral, factores como las bajas y abandonos de puesto, la gestión de los líderes frente a las relaciones internas y tareas de su equipo de trabajo, el salario, y la falta de objetivos del cargo pocos claros los ubica en un nivel medio como factor de riesgo potencializador del Síndrome (Gavilanes 2015).

Por todo lo anterior se puede afirmar que los resultados obtenidos en el desarrollo del presente estudio, concuerdan con las diferentes investigaciones y teorías que sobre el Síndrome de Burnout se han realizado y en particular con las abordadas en esta investigación.

### **Conclusiones.**

Teniendo como base los resultados arrojados por la presente investigación, se puede identificar que en el entorno laboral de los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S. de la ciudad de Bogotá, las bajas y abandonos de cargo, la gestión de los líderes frente a las relaciones internas de sus equipos de trabajo, el salario, y los objetivos del cargo, son los factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout.

En lo referente a las condiciones de trabajo, se logró definir que el trabajar en proximidad a escaleras, la exposición a la luz solar, la realización de las tareas en una postura incomoda y la falta de oportunidad de aprender cosas nuevas, son factores de riesgo que desarrollan el Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa.

De igual forma se logró determinar que la poca oportunidad de desarrollar talentos y/o habilidades, la carencia de elogios hacia su trabajo, y el endurecimiento emocional, son factores de riesgo relacionados a las expectativas personales de los funcionarios de CNT Sistemas de Información, que pueden generar Burnout.

Por otro lado, según los datos obtenidos del Maslach Burnout Inventory, se puede concluir que el agotamiento emocional, con una media de 25 puntos, indicando un nivel medio de Burnout, la despersonalización, con una media de 19.9 puntos, indicando rango alto de Burnout y la realización personal con una media de 34 puntos, indicando un nivel medio de Burnout, se reafirma la existencia de factores de riesgo generadores del Síndrome en los funcionarios de CNT Sistemas de Información S.A.S.

Por todo lo anterior se puede concluir que las condiciones de trabajo de manera media son factores de riesgo, mientras que el entorno laboral, y las expectativas personales de manera alta son factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en los funcionarios de CNT Sistemas de Información S.A.S., de la ciudad de Bogotá.

Cómo conclusión final y teniendo como base lo antes expuesto se puede afirmar que los datos obtenidos en el desarrollo del presente estudio, han permitido dar alcance a los objetivos de la investigación, los cuales se originaron a partir de la pregunta de investigación, que brindo las pautas correctas para el planteamiento de los mismos.

### **Limitaciones.**

En el desarrollo de la presente investigación, se presentó el limitante de no poder interactuar y recolectar la información de manera directa y presencial con los sujetos evaluados, ya que esta se realizó durante el aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional en razón a la pandemia ocasionada por el COVID 19.

Por lo anterior, se debió recolectar la información mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas con todos los involucrados, teniendo el grupo investigador que ajustarse a su disponibilidad horaria, acceso a internet, y uso del computador, para así poder lograr la obtención completa del total de los cuestionarios, lo que retrasó la unificación y posterior análisis de estos.

### **Recomendaciones.**

Se recomienda a la empresa CNT Sistemas de Información S.A.S., de la ciudad de Bogotá, a fin de reducir y/o eliminar los factores de riesgo generadores del síndrome de Burnout en sus funcionarios, que en lo referente al entorno laboral, la empresa evalúe la viabilidad de revisar las causas por las cuales sus colaboradores son despedidos o renuncian a sus cargos, tomando las medidas correctivas necesarias a fin de eliminar la alta rotación de personal y por ende reducir su impacto en factores como la incertidumbre, la inestabilidad laboral, el mal ambiente de trabajo, el bajo rendimiento, la desmotivación e incluso en los altos costos económicos que esto implica y que impacta a tanto a clientes, como a colaboradores, y la empresa en general.

En cuanto a las condiciones de trabajo, se recomienda revisar y actualizar todo lo relacionado a seguridad y salud en el trabajo, a fin de minimizar los accidentes relacionados con las instalaciones y su correcto uso y mantenimiento, de igual forma en lo relacionado a las expectativas personales es recomendable ofrecer capacitaciones que aporten a los funcionarios la oportunidad de formarse en temas que les brinden el desarrollo de nuevas habilidades para la ejecución de su trabajo y de nuevas competencias y por ende aportar y promover su realización y progreso tanto personal como profesional.

### Referencias bibliográficas

- Barrera Evaristo, Malagón José Luis, Sarasola José Luis. (2015). Trabajo social su contexto profesional y el síndrome de Burnout. Revista Internacional de trabajo social y ciencias sociales. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaComunitania-2015-9-5005/trabajo\\_social\\_contexto\\_profesional.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaComunitania-2015-9-5005/trabajo_social_contexto_profesional.pdf)
- Bello, R. (2016). Metodología de la investigación. Obtenido de Repositorio universidad URBE: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104638/cap03.pdf>
- Carlin, M. (2010). El Síndrome de Burnout. Obtenido de Repositorio Universidad de Murcia: [https://www.um.es/analeps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](https://www.um.es/analeps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
- Castro Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N., & Sánchez Herrera, S. J. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo, Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017\\_ventajas\\_desventajas\\_teletrabajo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf)
- Castro, María Guadalupe, & Contreras Padilla, José Manuel, & Montoya Ramírez, Sandra (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14(1),105-118. fecha de Consulta 25 de octubre de 2020. ISSN: 0185-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29214108>
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Congreso de Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio profesional psicológico, se dicta el código deontológico y bioético. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia .
- De Arco Paternina, L. K., & Castillo Hernández, J. A. (24 de JULIO de Veracruz). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. (M. Suárez Gutiérrez, Ed.) INTERCONECTANDO SABERES(10). doi:<https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el caribe, 33, 113-131. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Díaz Fátima, Gómez Ingrid. (2016)., La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el Caribe, vol. 33, núm. 1, 2016, Universidad del Norte. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21345152008/html/index.html>

- Faundez, V. O. (04 de 2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Obtenido de Ciencia y Trabajo:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo.)
- Frías Ortega, C., Gutiérrez Monclus, P., Espinosa, A., Mella Díaz, S., Villarroel Encina, V., & Morrison Jara, R. (2018). Aparición del Síndrome de Burnout asociado a la rutina ocupacional de académicos/as universitarios/as. En Políticas Públicas para la equidad social (págs. pp. 175-186). Santiago de Chile, Chile: Universidad de Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/153568>
- Gavilanes León, A. A. (2015). Síndrome de Burnout y sus efectos en el clima laboral en el personal que labora en un medio de comunicación escrita. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1145/1/75677.pdf>
- Gil, P. (25 de 07 de 2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención, Revista Psicología Científica. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000.pdf)
- Hidalgo y Saborio, (2015). Revisión bibliográfica Síndrome de Burnout. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Martinez, A. (2012). El Síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Obtenido de Vivat Academia:  
[file:///C:/Users/USuario/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnout-3307970%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USuario/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnout-3307970%20(5).pdf)
- Martinez, A. (2014). El Síndrome de Burnout . Eolución conceptual y estado actual de la cuestión. Obtenido de Vivat Academia:  
[file:///C:/Users/USuario/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnout-3307970%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USuario/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnout-3307970%20(1).pdf)
- Ministerio de Salud y Protección Social. (marzo de 2017). [minalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/guia-ross-salud-mental.pdf). Recuperado el septiembre de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/guia-ross-salud-mental.pdf>

- Ministerio del Trabajo. 2014. Decreto número 1443 de 2014. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e>.
- Montalvan, M. (2003). Autorreferencialidad y Síndrome de Burnout. Obtenido de Asociación colombiana para las ciencias del comportamiento ABA: [http://abacolombia.org.co/biblioteca\\_virtual/organizaciones/organ45.pdf](http://abacolombia.org.co/biblioteca_virtual/organizaciones/organ45.pdf)
- Ministerio de salud . (1993). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la. Bogotá D.C: Ministerio de salud .
- Miravalles, J. (2014). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Obtenido de Gabinete Psicologico: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Muñoz, L. C. (2008). La madre que amamanta y el entorno laboral. Matronas, 6. recuperado de <https://www.federacion-matronas.org/revista/wp-content/uploads/2018/01/vol9n1pag21-26.pdf>
- Olivares Faúndez Víctor. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Cienc Trab. Internet. 2017 Abr,citado 2020 Sep 17; 19(58): 59-63. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>.
- Otzen, T. (2017). Tecnicas de muestreo sobre una población a estudio. Obtenido de Scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pabón Lizeth. (2019). Revisión documental sobre el síndrome de burnout en funcionarios de organizaciones colombianas. Repositorio universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019\\_revision\\_documental\\_sindrome.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14425/1/2019_revision_documental_sindrome.pdf)
- Pérez, M. M.-P. (2012). Análisis de la teoría de las expectativas, Repositorio Universidad de Cartagena, Centro de Emprendimiento y Desarrollo, Pero Romero "CEMPRENDE". Cartagena: Universidad de Cartagena, recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/527/Analisis%20de%20la%20teoria%20de%20las%20expectativas%20de%20victor%20vroom.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Politecnico Grancolombiano (2020). Consentimiento informado. Obtenido de Campus virtual Politecnico Grancolombiano:  
[https://poli.instructure.com/courses/17710/files/13061533?module\\_item\\_id=715361](https://poli.instructure.com/courses/17710/files/13061533?module_item_id=715361)
- Ramírez Cordillo, M. D. L. D. (2008). El síndrome del desgaste profesional en académicos. Universidad Autónoma de Aguascalientes.  
<https://elibro.net/es/ereader/poligran/75993?page=16>
- Rivera Illera Diego. (2015). Estrés laboral (síndrome de burnout) en un hospital no acreditado en el municipio de Mocoa. Recuperado de  
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4472/IlleraDiego2013.pdf?sequence=2>
- Rubio, J. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores . Obtenido de Repositorio Universidad de Extremadura:  
<https://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
- Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica, 32(1), 119-124. Retrieved September 17, 2020, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es)
- Sampieri, R. F. (2004). Metodología de la investigación. Obtenido de Mc Graw Hill Interamericana:  
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri.pdf?1443413542=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1603989054&Signature=YhBINy35oP2J2EKyoLZvZqImNANcDrYLTvzT8Qf3~sMFSerqLOlw~8WcRgTt5szM2tAN-B4MFXpiwoCrq08e1n7HT9>
- Sampieri, R. H. (01 de julio de 2006). Metodología de la Investigación. Mexico D.F., Paseo de la Reforma, Mexico.



### Anexos.

#### Anexo A: Maslach Burnout Inventory

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_ F \_\_\_ M

#### Instrucciones:

A continuación, usted encontrará 22 afirmaciones, por favor lea cuidadosamente cada una, y señale el número que considera según su criterio personal sobre la frecuencia con que siente cada uno. Los puntajes están categorizados de 0 a 6 así:

- |                            |                                  |
|----------------------------|----------------------------------|
| 0 – nunca                  | 1 - pocas veces al año           |
| 2 - una vez al mes o menos | 3 - unas pocas veces al mes      |
| 4 - una vez a la semana    | 5 - unas pocas veces a la semana |
| 6 - todos los días         |                                  |

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a	
4	Siento que puedo atender fácilmente a los clientes	
5	Creo que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con clientes supone un gran esfuerzo y me cansa	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes	
8	Siento que mi trabajo me esta desgastando	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes	
10	Me he vuelto más insensible hacia los clientes	
11	Siento que este trabajo me esta endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado/a con mi trabajo	
14	Creo que trabajo demasiado	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurra a mis clientes	
16	Trabajar directamente con clientes me produce estrés	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable para mis clientes	
18	Me siento motivado/a despues de trabajar con mis clientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento acabado/a en mi trabajo, al limite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	
22	Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	

**Anexo B: Cuestionario ECCE**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_ F \_\_\_ M

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará 22 afirmaciones, por favor lea cuidadosamente cada una, y señale el número que considera según su criterio personal sobre la frecuencia con que siente cada una. Los puntajes están categorizados de 0 a 4 así:

0 – Nunca

1 – Pocas veces

2 - Varias veces



3 – No me interesa

4 – Siempre

**CUESTIONARIO ECCE**

<b>Entorno laboral</b>	
1. Considero que en la empresa hay muchas bajas y/o abandonos de puesto	
2. Como colaborador, considero que existe un alto grado de entrega y desempeño en mis labores	
3. Considero que los líderes saben gestionar las relaciones internas y tareas de sus equipos de trabajo	
4. Pienso que mi sueldo es justo	
5. Pienso que los objetivos de mi cargo son claros y se lo que se espera de ellos	
<b>Condiciones de trabajo (de Seguridad, higiénica, Ergonómica, Psicosocial )</b>	
6. Pienso que trabajo en proximidad con huecos y escaleras, que puedan provocarme una caída	
7. Estoy expuesto a la luz (Radiación solar)	
8. Pienso que realizo tareas que me obligan a mantener una postura incómoda	
9. Considero que mi trabajo me permite aprender cosas nuevas	
10. Siento que mi trabajo me exige que esconda mis emociones y sentimientos	
<b>Expectativas personales</b>	
11. Considero que he tenido ocasión de desarrollar talentos y/o habilidades en la empresa	
12. Pienso que mi supervisor elogia mi trabajo	
13. Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente	
14. Siento que en mi trabajo los problemas personales son tratados de forma adecuada	
15. Considero que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
<b>Estrés laboral</b>	
16. Siento que estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	
17. Considero que mi trabajo me está desgastando	
18. Me siente frustrado con mi trabajo	
19. Siento que tengo sobre carga laboral	
20. Recibo capacitaciones que cumplen con los parámetros necesarios para mi buen desempeño laboral	
21. Considero que tengo jornadas laborales extenuantes (prolongadas)	
22. Pienso que en la empresa hay excesivo número de niveles jerárquicos	

**Anexo C: Consentimiento Informado**

 	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>31 DE 56</b>

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO  
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** FACTORES DE RIESGO GENERADORES DEL SINDROME DE BURNOUT EN FUNCIONARIOS DE CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S.

**Investigadores:** KARINA MERCEDES RAMIREZ MORENO  
MARITZA ROPERO PABON  
SANDRA YAMILE BARRIOS MARTINEZ  
SARA GABRIELA BOLIVAR AYALA  
VILMA OVIEDO TORRES

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S. El objetivo general de el Plan de Mejora es describir de qué manera el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las expectativas personales, son factores de riesgo generadores del Síndrome de Burnout en los funcionarios de la empresa CNT SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.A.S., de la ciudad de Bogotá.

**Posibles beneficios**


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

**Posibles riesgos**

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

**Participación voluntaria / Retiro del estudio**

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

 <b>POLI</b> POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED <b>ILUMNO</b>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	
		<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>33 DE 56</b>

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: \_\_\_\_\_

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

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

**Anexo D:** Tabulación general cuestionario ECCE

**Tabla 1**

*Matriz general cuestionario ECCE*

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
<b>SUJETO</b>																							
<b>1</b>	1	2	2	2	2	4	4	4	0	4	0	0	4	0	4	4	4	4	4	4	1	4	4
<b>2</b>	2	2	1	2	2	3	4	4	3	4	2	2	1	0	2	4	4	4	4	4	1	4	4
<b>3</b>	2	2	0	0	0	4	2	2	1	4	1	0	2	1	2	2	2	2	2	1	4	4	4
<b>4</b>	1	2	2	2	2	0	0	0	2	1	2	2	0	2	1	0	1	0	1	2	2	2	1
<b>5</b>	1	2	2	2	2	0	0	0	2	1	2	2	0	2	1	0	1	0	1	2	2	2	0
<b>6</b>	2	2	1	0	0	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	0	4	4	4
<b>7</b>	1	2	1	1	1	0	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
<b>8</b>	2	2	1	0	1	4	3	1	1	4	1	1	4	0	2	4	4	4	4	1	4	4	4
<b>9</b>	2	2	0	0	1	2	2	2	1	2	0	1	2	0	4	4	2	2	2	1	4	2	2
<b>10</b>	2	2	0	0	1	2	2	2	1	2	0	1	2	1	4	4	2	2	2	1	4	2	2
<b>11</b>	1	2	2	2	2	4	0	0	2	1	2	2	0	2	1	0	1	0	1	2	2	2	1
<b>12</b>	1	2	2	2	2	4	1	1	2	1	2	2	0	2	1	0	1	0	1	2	2	2	1
<b>13</b>	2	2	1	1	1	4	2	2	1	2	0	1	2	1	4	4	2	2	2	1	4	2	2
<b>14</b>	2	2	1	0	1	4	3	3	3	2	1	0	2	1	2	4	4	4	4	1	4	4	4
<b>15</b>	1	2	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
<b>16</b>	1	2	2	2	2	4	4	0	2	2	2	2	0	2	1	0	1	0	1	2	2	2	1
<b>17</b>	2	2	0	0	1	4	4	4	0	3	1	1	2	0	4	4	4	4	4	1	4	4	4
<b>18</b>	2	1	1	0	1	4	4	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	0	4	4	4
<b>19</b>	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
<b>20</b>	2	2	0	0	1	4	4	2	1	3	1	1	1	0	4	4	4	4	4	1	4	4	4
<b>21</b>	1	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
<b>22</b>	2	2	3	0	1	4	4	2	0	3	1	1	2	0	4	4	4	4	4	0	4	4	4
<b>23</b>	2	2	1	0	1	4	4	2	0	3	1	1	1	0	2	2	2	2	2	1	4	4	4
<b>24</b>	2	2	1	0	1	4	4	3	3	3	1	1	4	0	2	4	4	4	4	1	4	4	4
<b>25</b>	1	2	1	1	1	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
<b>26</b>	2	2	1	0	1	3	3	3	3	3	1	1	4	0	2	4	4	4	4	1	4	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>81</b>	<b>69</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>63</b>	<b>53</b>	<b>63</b>	<b>32</b>	<b>80</b>	<b>63</b>	

**Anexo E:** Tabulación y tabla de resultados para dimensión de entorno laboral**Tabla 2***Matriz entorno laboral*

<b>Entorno Laboral</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUJETO</b>						
1	1	2	2	2	2	9
2	2	2	1	2	2	9
3	2	2	0	0	0	4
4	1	2	2	2	2	9
5	1	2	2	2	2	9
6	2	2	1	0	0	5
7	1	2	1	1	1	6
8	2	2	1	0	1	6
9	2	2	0	0	1	5
10	2	2	0	0	1	5
11	1	2	2	2	2	9
12	1	2	2	2	2	9
13	2	2	1	1	1	7
14	2	2	1	0	1	6
15	1	2	1	1	1	6
16	1	2	2	2	2	9
17	2	2	0	0	1	5
18	2	1	1	0	1	5
19	1	2	1	1	1	6
20	2	2	0	0	1	5
21	1	2	1	1	1	6
22	2	2	3	0	1	8
23	2	2	1	0	1	6
24	2	2	1	0	1	6
25	1	2	1	1	1	6
26	2	2	1	0	1	6

**Tabla 3***Entorno laboral específico que genera el Síndrome de Burnout*

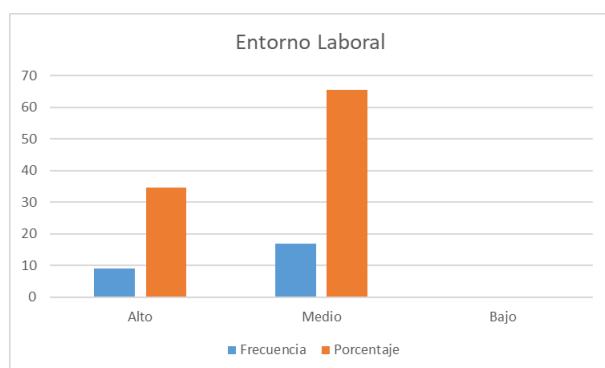
Descripción	Número	Siempre	%	No me interesa	%	Varias Veces	%	Pocas Veces	%	Nunca	%
En la empresa hay muchas bajas y/o abandonos de puesto	26	0	0	0	0	15	57,69	11	42,30	0	0
Existencia de un alto grado de entrega y desempeño en las labores	26	0	0	0	0	25	96,15	1	3,84	0	0
Los líderes saben gestionar las relaciones internas y tareas de sus equipos de trabajo	26	0	0	1	3,84	6	23,07	14	53,84	5	19,23
Sueldo justo	26	0	0	0	0	7	26,92	6	23,07	13	50
Objetivos del cargo son claros y se sabe lo que se espera de ellos.	26	0	0	0	0	7	26,92	17	65,38	2	7,69

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para entorno laboral.

**Tabla 4***Índice dimensión entorno laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	9	34.62	34.62
Medio	17	65.38	65.38
Bajo	0	0	0
TOTAL	26	100.00	100.00

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para entorno laboral.



**Figura 1.** Gráfica de índice dimensión entorno laboral de los funcionarios de CNT.



**Anexo F:** Tabulación y tablas de resultados para dimensión condiciones de trabajo**Tabla 5***Matriz dimensión condiciones de trabajo*

<b>Condiciones de Trabajo</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUJETO</b>						
1	4	4	4	0	4	16
2	3	4	4	3	4	18
3	4	2	2	1	4	13
4	0	0	0	2	1	3
5	0	0	0	2	1	3
6	4	4	3	3	3	17
7	0	2	2	2	1	7
8	4	3	1	1	4	13
9	2	2	2	1	2	9
10	2	2	2	1	2	9
11	4	0	0	2	1	7
12	4	1	1	2	1	9
13	4	2	2	1	2	11
14	4	3	3	3	2	15
15	4	2	2	2	1	11
16	4	4	0	2	2	12
17	4	4	4	0	3	15
18	4	4	3	3	3	17
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	2	1	3	14
21	4	4	2	2	1	13
22	4	4	2	0	3	13
23	4	4	2	0	3	13
24	4	4	3	3	3	17
25	4	4	2	2	2	14
26	3	3	3	3	3	15

**Tabla 6***Condiciones de trabajo específicas que generan el Síndrome de Burnout*

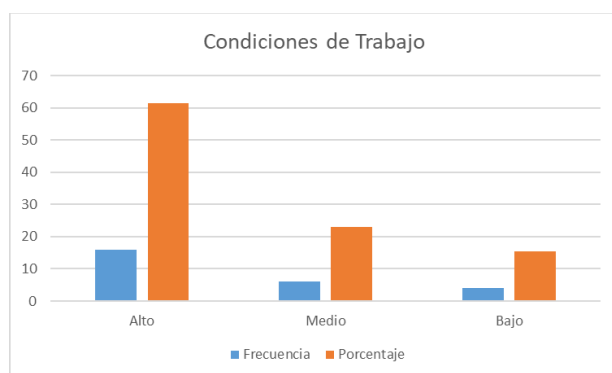
Descripción	Número	Siempre	%	No me interesa	%	Varias Veces	%	Pocas Veces	%	Nunca	%
Proximidad con huecos y escaleras que pueden provocar una caída	26	18	69,23	3	11,5	2	7,69	0	0	3	11,5
Exposición a la luz solar	26	12	46,15	4	15,38	6	23,07	1	3,84	3	11,53
Realización de las tareas en una postura incómoda	26	3	11,53	6	23,07	11	42,30	2	7,69	4	15,38
Acceso al aprendizaje de cosas nuevas	26	0	0	7	26,9	9	34,61	6	23,07	4	15,38
Exigencia de esconder emociones y sentimientos	26	4	15,38	9	34,61	6	23,1	7	26,9	0	0

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para condiciones de trabajo.

**Tabla 7***Índice dimensión condiciones de trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	16	61.54	61.54
Medio	6	23.08	23.08
Bajo	4	15.38	15.38
TOTAL	26	100.00	100.00

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para condiciones de trabajo.

**Figura 2.** Gráfica del índice de condiciones de trabajo de los funcionarios de CNT.

**Anexo G:** Tabulación y tablas de resultados para dimensión expectativas personales**Tabla 8***Matriz dimensión expectativas personales*

Expectativas personales						
PREGUNTA	11	12	13	14	15	TOTAL
SUJETO						
1	0	0	4	0	4	8
2	2	2	1	0	2	7
3	1	0	2	1	2	6
4	2	2	0	2	1	7
5	2	2	0	2	1	7
6	1	1	2	1	2	7
7	1	1	1	2	2	7
8	1	1	4	0	2	8
9	0	1	2	0	4	7
10	0	1	2	1	4	8
11	2	2	0	2	1	7
12	2	2	0	2	1	7
13	0	1	2	1	4	8
14	1	0	2	1	2	6
15	1	1	1	2	2	7
16	2	2	0	2	1	7
17	1	1	2	0	4	8
18	1	1	1	1	4	8
19	1	1	1	2	2	7
20	1	1	1	0	4	7
21	1	1	1	2	2	7
22	1	1	2	0	4	8
23	1	1	1	0	2	5
24	1	1	4	0	2	8
25	1	1	1	2	2	7
26	1	1	4	0	2	8

**Tabla 9***Expectativas personales específicas que generan el Síndrome de Burnout*

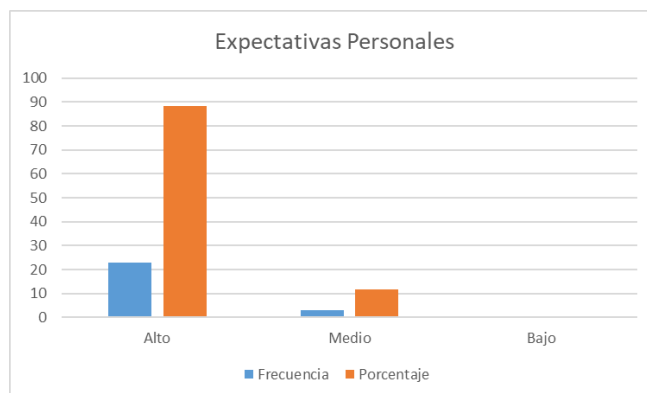
Descripción	Número	Siempre	%	No me interesa	%	Varias Veces	%	Pocas Veces	%	Nunca	%
Desarrollo de talentos y/o habilidades en la empresa	26	0	0	0	0	6	23,07	16	61,53	4	15,38
Elogios por parte del supervisor	26	0	0	0	0	6	23,07	17	65,38	3	11,53
Preocupación por endurecimiento emocional a causa del trabajo	26	4	15,38	0	0	8	30,76	9	34,61	5	19,23
Trato adecuado a los problemas personales por parte de la empresa	26	0	0	0	0	10	38,46	6	23,07	10	38,46
Largos periodos de tiempo de en el trabajo	26	8	30,76	0	0	13	50,00	5	19,23	0	0

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para expectativas personales.

**Tabla 10***Índice dimensión expectativas personales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	23	88.46	88.46
Medio	3	11.54	11.54
Bajo	0	0.00	0.00
TOTAL	26	100.00	100.00

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para expectativas personales.



**Figura 3.** Gráfica del índice dimensión expectativas personales de los funcionarios de CNT.

**Anexo H:** Tabulación y tabla de resultados para dimensión estrés laboral**Tabla 11***Matriz dimensión estrés laboral*

Estrés Laboral								
PREGUNTA	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL
SUJETO								
1	4	4	4	4	1	4	4	25
2	4	4	4	4	1	4	4	25
3	2	2	2	2	1	4	4	17
4	0	1	0	1	2	2	1	7
5	0	1	0	1	2	2	0	6
6	2	2	2	2	0	4	4	16
7	1	2	1	2	2	2	1	11
8	4	4	4	4	1	4	4	25
9	4	2	2	2	1	4	2	17
10	4	2	2	2	1	4	2	17
11	0	1	0	1	2	2	1	7
12	0	1	0	1	2	2	1	7
13	4	2	2	2	1	4	2	17
14	4	4	4	4	1	4	4	25
15	1	2	1	2	2	2	1	11
16	0	1	0	1	2	2	1	7
17	4	4	4	4	1	4	4	25
18	4	4	4	4	0	4	4	24
19	1	2	1	2	2	2	1	11
20	4	4	4	4	1	4	4	25
21	1	2	1	2	2	2	1	11
22	4	4	4	4	0	4	4	24
23	2	2	2	2	1	4	4	17
24	4	4	4	4	1	4	4	25
25	1	2	1	2	2	2	1	11
26	4	4	4	4	1	4	4	25

**Tabla 12***Factores de estrés específicos que generan el Síndrome de Burnout*

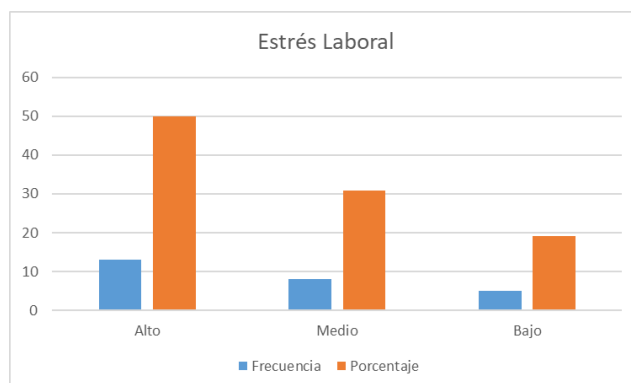
Descripción	Número	Siempre	%	No me interesa	%	Varias Veces	%	Pocas Veces	%	Nunca	%
Sentimiento de agotamiento emocional.	26	13	50	0	0	3	11,53	5	19,23	5	19,23
Trabajo desgastante	26	10	38,46	0	0	11	42,30	5	19,23	0	0
Frustración en el trabajo	26	10	38,46	0	0	6	23,07	5	19,23	5	19,23
Sobrecarga laboral.	26	10	38,46	0	0	11	42,30	5	19,23	0	0
Capacitaciones que cumplen con los parametros para un buen desempeño laboral.	26	0	0	0	0	10	38,46	13	50	3	11,53
Jornadas laborales prolongadas.	26	16	61,53	0	0	10	38,46	0	0	0	0
Excesivo número de niveles jerárquicos.	26	13	50	0	0	3	11,53	9	34,61	1	3,8

Nota: Datos extraídos de la matriz específica para estrés laboral.

**Tabla 13***Índice dimensión de estrés laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	13	50.00	50.00
Medio	8	30.77	30.77
Bajo	5	19.23	19.23
TOTAL	26	100.00	100.00

Nota: Datos extraídos de la matriz específica para estrés laboral.



**Figura 4.** Gráfica del índice dimensión estrés laboral en los funcionarios de CNT.

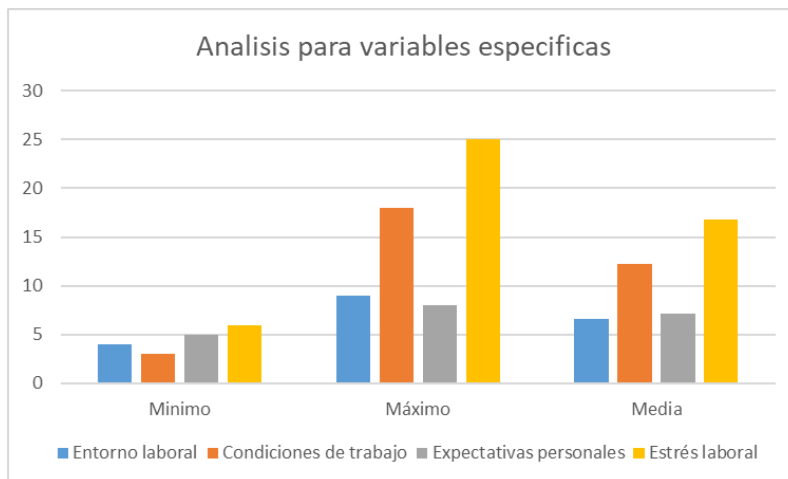
**Anexo I:** Tabla de resultados para variables específicas asociadas al Síndrome

**Tabla 14**

*Índice variables específicas asociadas al Síndrome*

Dimensión	Número	Minimo	Máximo	Media
Entorno laboral	26	4	9	6.61
Condiciones de trabajo	26	3	18	12.26
Expectativas personales	26	5	8	7.19
Estrés laboral	26	6	25	16.84

*Nota:* Datos extraídos de la matriz general del cuestionario ECCE.



**Figura 5.** Gráfica del índice de variables específicas asociadas al Síndrome.

## Anexo J: Tabulación de datos del Maslach Burnout Inventory

**Tabla 15**

*Matriz general Maslach Burnout Inventory*

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
SUJETO																							
1	6	6	6	5	2	6	6	6	3	4	6	5	6	6	3	5	5	5	3	5	5	5	6
2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5
3	6	6	6	4	2	4	5	5	3	3	5	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	6
4	1	6	2	6	0	5	6	6	4	5	5	5	4	6	0	5	6	5	3	4	5	5	5
5	2	6	1	6	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	2	4	5	5	5
6	6	6	6	5	5	4	6	3	4	4	6	5	5	4	5	4	0	6	5	6	5	6	6
7	3	6	3	3	3	3	3	6	0	3	3	6	6	6	3	6	1	3	1	6	4	6	6
8	6	6	5	6	3	6	6	6	4	4	6	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	6	6
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	2	5	5	6	6
10	4	6	5	5	4	6	4	6	4	4	5	4	5	6	5	6	3	4	0	6	4	6	6
11	5	6	5	5	6	5	5	6	1	4	4	5	5	5	4	6	4	5	2	5	4	4	4
12	5	6	3	5	4	6	6	6	3	4	6	5	6	6	3	5	5	5	3	5	5	6	6
13	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	2	4	4	4	0	4	4	5	5
14	6	5	5	6	4	6	6	6	5	4	6	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	6	6
15	3	6	2	6	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	2	5	5	6	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
17	6	6	6	5	3	6	6	6	3	4	6	5	6	6	3	5	5	5	3	5	5	6	6
18	4	4	4	5	4	6	6	6	4	4	6	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	6	6
19	3	6	2	6	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4	5	6	6
20	6	6	6	4	2	4	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	6	6
21	3	6	3	3	3	3	3	6	1	3	3	6	6	6	2	6	1	3	2	6	4	6	6
22	6	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	6	6
23	6	6	6	5	1	6	6	6	3	4	6	6	6	6	3	6	6	5	3	6	5	6	6
24	5	5	5	6	3	6	6	6	4	4	6	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	6	6
25	2	6	2	6	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	2	4	5	5	5
26	6	6	6	5	2	4	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4	4	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>145</b>	<b>112</b>	<b>129</b>	<b>73</b>	<b>129</b>	<b>134</b>	<b>141</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>130</b>	<b>123</b>	<b>131</b>	<b>137</b>	<b>69</b>	<b>125</b>	<b>107</b>	<b>120</b>	<b>67</b>	<b>123</b>	<b>119</b>	<b>147</b>	



**Anexo K:** Tabulación y tablas de resultados para dimensión de agotamiento emocional

**Tabla 16**

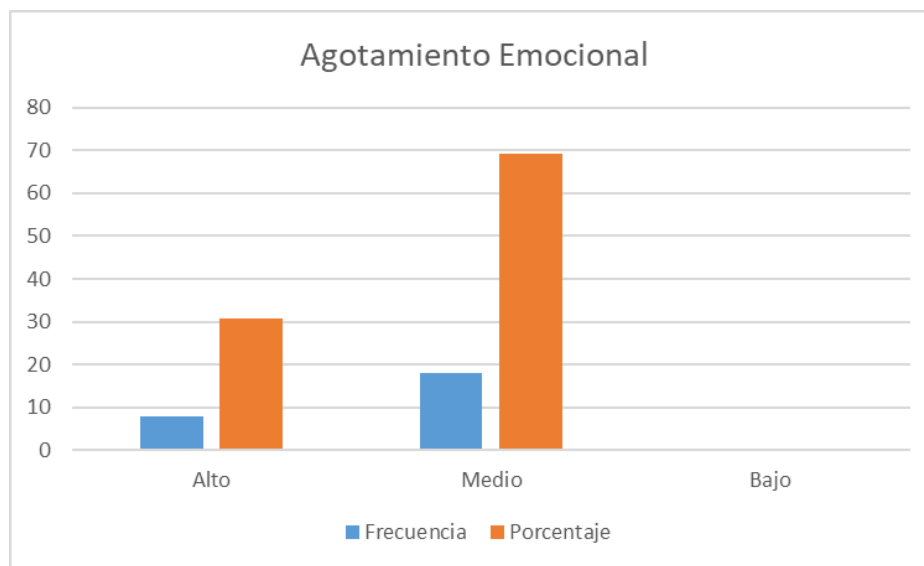
*Matriz dimensión agotamiento emocional*

Agotamiento emocional										
PREGUNTA	1	2	3	6	8	13	14	16	20	TOTAL
SUJETO										
1	6	6	6	6	6	6	6	5	5	28
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	23
3	6	6	6	4	5	5	5	4	4	23
4	1	6	2	5	6	4	6	5	4	25
5	2	6	1	5	5	4	5	4	4	22
6	6	6	6	4	3	5	4	4	6	22
7	3	6	3	3	6	6	6	6	6	30
8	6	6	5	6	6	5	5	5	4	25
9	4	4	4	4	4	5	5	4	5	23
10	4	6	5	6	6	5	6	6	6	29
11	5	6	5	5	6	5	5	6	5	27
12	5	6	3	6	6	6	6	5	5	28
13	4	4	4	5	5	5	5	4	4	23
14	6	5	5	6	6	5	5	5	4	25
15	3	6	2	5	5	4	5	4	4	22
16	5	5	5	5	6	5	5	5	5	26
17	6	6	6	6	6	6	6	5	5	28
18	4	4	4	6	6	5	5	5	5	26
19	3	6	2	5	5	4	5	4	4	22
20	6	6	6	4	5	5	5	5	5	25
21	3	6	3	3	6	6	6	6	6	30
22	6	5	5	4	5	5	5	4	5	24
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30
24	5	5	5	6	6	5	5	5	4	25
25	2	6	2	5	5	4	5	4	4	22
26	6	6	6	4	5	5	5	5	4	24

**Tabla 17***Índice dimensión agotamiento emocional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	8	30.77	30.77
Medio	18	69.23	69.23
Bajo	0	0	0
TOTAL	26	100.00	100.00

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para agotamiento emocional.

**Figura 6.** Gráfica del índice dimensión agotamiento emocional.

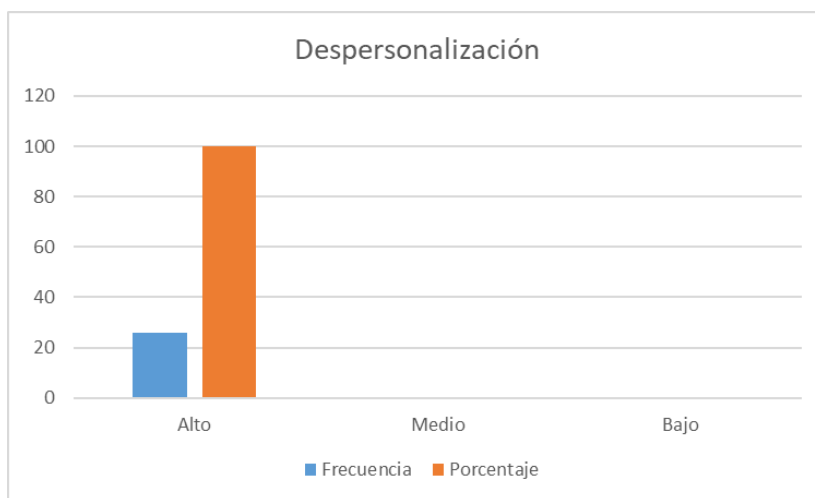
**Anexo L:** Tabulación y tablas de resultados para dimensión de despersonalización**Tabla 18***Tabulación y tablas de resultados para dimensión de despersonalización*

<b>Despersonalización</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUJETO</b>						
1	2	4	6	3	6	21
2	3	4	5	2	5	19
3	2	3	5	2	6	18
4	0	5	5	0	5	15
5	1	4	4	1	5	15
6	5	4	6	5	6	26
7	3	3	3	3	6	18
8	3	4	6	3	6	22
9	3	4	5	3	6	21
10	4	4	5	5	6	24
11	6	4	4	4	4	22
12	4	4	6	3	6	23
13	4	4	5	2	5	20
14	4	4	6	3	6	23
15	2	4	4	2	5	17
16	2	4	5	3	5	19
17	3	4	6	3	6	22
18	4	4	6	4	6	24
19	2	4	4	2	6	18
20	2	3	5	2	6	18
21	3	3	3	2	6	17
22	3	4	5	3	6	21
23	1	4	6	3	6	20
24	3	4	6	3	6	22
25	2	4	4	1	5	16
26	2	3	5	2	6	18

**Tabla 19***Índice dimensión despersonalización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	26	100.00	100.00
Medio	0	-	0
Bajo	0	0	0
TOTAL	26	100.00	100.00

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para despersonalización.

**Figura 7.** Gráfica del índice dimensión despersonalización.

**Anexo M:** Tabulación y tablas de resultados para dimensión de realización personal

**Tabla 20**

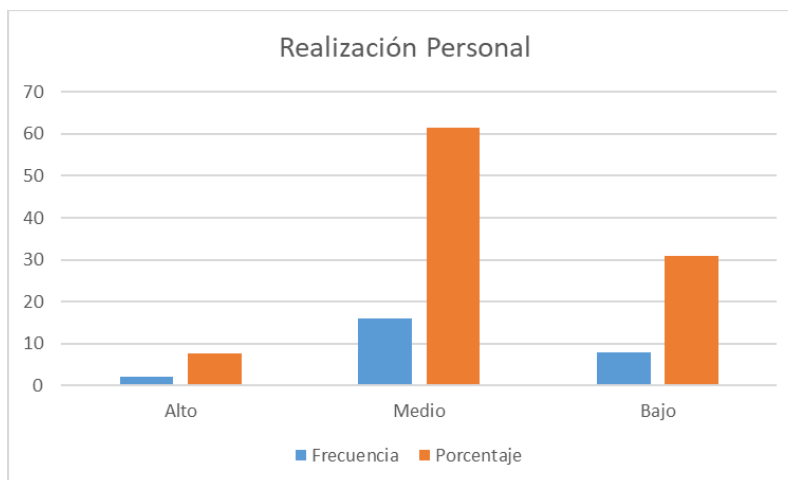
*Matriz dimensión realización personal*

Realización Personal									
PREGUNTA	4	7	9	12	17	18	19	21	TOTAL
SUJETO									
1	5	6	3	5	5	5	3	5	37
2	5	5	3	4	4	4	2	4	31
3	4	5	3	4	4	4	2	4	30
4	6	6	4	5	6	5	3	5	40
5	6	5	4	4	4	5	2	5	35
6	5	6	4	5	0	6	5	5	36
7	3	3	0	6	1	3	1	4	21
8	6	6	4	5	5	5	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	2	5	31
10	5	4	4	4	3	4	0	4	28
11	5	5	1	5	4	5	2	4	31
12	5	6	3	5	5	5	3	5	37
13	4	5	3	4	4	4	0	4	28
14	6	6	5	5	5	5	4	4	40
15	6	5	4	4	4	5	4	5	37
16	5	5	3	5	5	5	3	5	36
17	5	6	3	5	5	5	3	5	37
18	5	6	4	5	5	5	3	5	38
19	6	5	4	4	4	5	3	5	36
20	4	5	3	5	5	5	2	5	34
21	3	3	1	6	1	3	2	4	23
22	4	5	5	4	4	4	3	5	34
23	5	6	3	6	6	5	3	5	39
24	6	6	4	5	5	5	4	4	39
25	6	5	4	4	4	5	2	5	35
26	5	5	3	5	5	4	2	4	33

**Tabla 21***Índice dimensión realización personal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	% Valido
Alto	2	7.69	7.69
Medio	16	61.54	61.54
Bajo	8	30.77	30.77
TOTAL	26	100.00	100.00

*Nota:* Datos extraídos de la matriz específica para realización personal.



**Figura 8.** Gráfica del índice dimensión realización personal en los funcionarios de CNT.

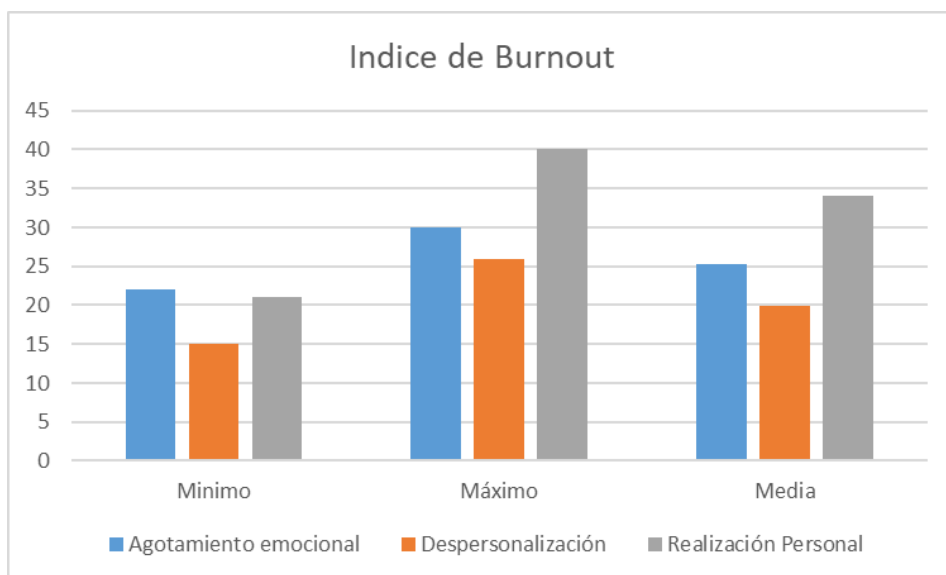
**Anexo N:** Tabla de resultados para índice de Burnout en funcionarios de CNT.

**Tabla 22**

*Índice de Burnout para los funcionarios de CNT Sistemas de Información*

Dimensión	Número	Minimo	Máximo	Media
Agotamiento emocional	26	22	30	25.2
Despersonalización	26	15	26	19.9
Realización Personal	26	21	40	34

*Nota:* Datos extraídos de la matriz general para el Maslach Burnout Inventory.



**Figura 9.** Gráfica del índice de Burnout en los funcionarios de CNT.

**Producto Multimedia:**

[https://drive.google.com/file/d/1LHWkgMbndk6CmI9QpRbA\\_Z3k\\_FIFf\\_4D/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1LHWkgMbndk6CmI9QpRbA_Z3k_FIFf_4D/view?usp=sharing)