



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  
LINEA DE INVESTIGACIÓN BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
FACTORES PSICOSOCIALES PREDOMINANTES EN EL DESARROLLO DEL  
SÍNDROME DE BURNOUT QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL  
ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA CASS CALL CENTER SAS DE LA CIUDAD DE  
BOGOTÁ

PRESENTA:

FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

SUPERVISOR:

CAROLINA GÓMEZ GONZÁLEZ MGS.

BOGOTÁ, INICIO 10 DE MARZO - FINALIZACIÓN 07 DE JULIO 2021.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	3
Descripción del contexto general del tema. ....	3
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de investigación. ....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos. ....	5
Justificación. ....	6
Capítulo 2. Marco de referencia.....	4
Marco conceptual.....	4
Título nivel 3.....	4
Marco teórico.....	4
Título nivel 3.....	4
Marco Empírico. ....	5
Título nivel 3.....	5
Capítulo 3. Metodología. ....	6
Tipo y diseño de investigación. ....	15
Participantes.....	15
Instrumentos de recolección de datos. ....	16
Estrategia del análisis de datos. ....	17
Consideraciones éticas.....	17
Capítulo 4. Resultados. ....	7
Discusión.....	7
Conclusiones.....	7
Limitaciones.....	7
Recomendaciones. ....	7
Referencias bibliográficas.....	8
Anexos.....	9

## Índice de Figuras

Figura 1. Motivación para ir al trabajo .....	68
Figura 2. Remuneración acorde a labores desempeñadas.....	16
Figura 3. Incentivos económicos .....	16
Figura 4. Plan de incentivos en la empresa.....	17
Figura 5. Apoyo de tareas a compañeros que se ausentan. ....	18
Figura 6. Dificultad para conciliación del sueño .....	18
Figura 7. Agotamiento emocional.....	19
Figura 8. Trato despersonalizado hacia los usuarios finales .....	20
Figura 9. Frustración laboral.....	68
Figura 10. Estrés laboral por atención a los clientes.....	21

## **Resumen.**

**Introducción** El producto del estrés en el trabajo y su efecto a nivel mundial son una situación determinada por riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, de allí se desprende el desarrollo del Síndrome de Burnout. **Objetivo** Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá. **Método** El proyecto se lleva a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con la participación de un total de 10 asesores del área comercial de la empresa. **Resultados.** Los asesores que hicieron parte del estudio indican mantener un trato despersonalizado hacia los usuarios finales de los encuestados respondieron que su trato hacia los usuarios es despersonalizado, también se evidencia un alto agotamiento emocional y una baja percepción de logro. **Conclusiones.** Haciendo referencia al objetivo general del proyecto se considera que la motivación, el agotamiento laboral y la sobrecarga laboral son factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Burnout presentes en el área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

**Palabras clave:** Burnout, Despersonalización, Factores Sociales, calidad de vida.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

El apartado que se presenta a continuación, describe de manera general la problemática que se aborda en el proyecto de investigación, permitiendo al lector una corta contextualización acerca de la problemática a ser abordada y los objetivos que se desean alcanzar.

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

El producto del estrés en el trabajo y su efecto a nivel mundial son una situación determinada por riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, de allí se desprende el desarrollo del Síndrome de Burnout (SB), definido por Herbert Freudenberger en 1974 como un proceso de deterioro en la atención profesional en respuesta a un estrés ocupacional crónico (Esteras, Chorot y Sanín, 2018). El panorama a nivel global frente a esta patología, lleva a la OMS a reconocerlo como un factor de riesgo laboral que afecta la calidad de vida de los trabajadores y por lo tanto lo incluye dentro de la Clasificación de Enfermedades Laborales CIE-11 (Niño, 2019). Estudios llevados a cabo en diferentes países indican que esta es una problemática ostensible a nivel mundial; Holanda reporta que aproximadamente el 15% de la población trabajadora presenta SB, siendo el personal de la salud el más proclive a desarrollarlo (Saborio e Hidalgo, 2015), por otra parte, Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats & Braga (citado por García, 2016) señalan que el SB tiene prevalencia en países hispanoamericanos, como es el caso de España, en donde se halla el mayor porcentaje de este trastorno con un

14.96%, mientras que México tiene una representación menor frente a esta patología con un porcentaje que oscila entre el 2.5% y 5.9% (García, 2016).

En Colombia fue llevada a cabo la primera encuesta acerca de condiciones de salud y trabajo realizada en distintas empresas del país, dando como resultado que entre el 20% y el 33% de los trabajadores presentan síntomas de estrés laboral (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007). Posterior a esta, se llevó a cabo la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el 2013, la cual indica que. “Dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés”.

(p. 1)

### **Planteamiento del problema**

La globalización definitivamente ha sido un motor que impulsa nuevas y mejores oportunidades laborales, pero también con ellas nuevas y mayores responsabilidades, llegando a ser en muchas ocasiones factores predominantes para el desarrollo del estrés crónico o Síndrome de Burnout en los trabajadores de diferentes actividades profesionales. La situación actual en nuestro país ha llevado a que cada vez sean más las empresas que buscan brindar una mejor calidad de vida a sus colaboradores pues comprenden que esto influye en el cumplimiento de los objetivos y estrategias empresariales, por lo tanto, implementan protocolos que promuevan el bienestar y calidad de vida laboral, es por ello que el objetivo del presente estudio es identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que

afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

**Pregunta de investigación.**

¿Cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome del Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá?

**Hipótesis**

Los factores que pueden influir para el desarrollo del Burnout en la empresa CASS CALL CENTER, pueden estar orientados hacia una alta carga laboral, falta de incentivos laborales de acuerdo a la labor desempeñada y el poco desarrollo profesional al interior de la compañía.

**Objetivo general.**

Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

**Objetivos específicos.**

Sondear acerca de que tan motivados se sienten los asesores comerciales en su puesto de trabajo.

Conocer la percepción que tienen los asesores comerciales frente al agotamiento laboral

Indagar si los asesores del área comercial consideran que tienen sobrecarga laboral.

**Justificación.**

Debido a la importancia que tiene el tema del bienestar y la calidad de vida en el trabajo, resulta de especial interés identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Esta investigación surge frente a la necesidad de identificar la problemática que conlleva el desarrollo del estrés crónico o Síndrome de Burnout en las personas, tanto al interior de las organizaciones, como también en cada una de las esferas sociales en las que estas se desenvuelven. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), declara que: “el trabajo es beneficioso para la salud mental. Sin embargo, un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos”. (p. 1)

Este proyecto investigativo busca proporcionar información a la comunidad educativa con el fin de apoyar el conocimiento que ha sido construido con el paso del tiempo y además de ello pretende ser un referente de investigación para futuros investigadores del tema, permitiendo ser contrastados con estudios similares al presentado.

**Capítulo 2.****Marco de referencia.**

A continuación, son expuestos los conceptos, teorías y estado del arte frente al tema del Síndrome de Burnout.

**Marco conceptual.**



**Calidad de vida.** Este es un concepto multidimensional el cual se encuentra definido desde diferentes ramas como la economía, la medicina y las ciencias sociales, más sin embargo y de manera generalizada, esta se refiere al bienestar basado en condiciones de vida óptimas y la satisfacción de las necesidades físicas psicológicas y sociales, los cuales generan sentimientos de satisfacción, alegría y plenitud (Úrzua, 2012).

**Estrés laboral.** Es asociado a las respuestas físicas y emocionales ocasionadas por un desequilibrio entre los recursos, las exigencias percibidas y las capacidades que posee el individuo para hacer frente a estas, convirtiéndose en factores coadyuvantes para un escenario de alto estrés laboral, el cual debe ser reorientado con el fin de prevenir patologías que deterioren la salud del profesional ocasionando un detrimento a su labor (OIT, 2016).

**Síndrome.** Un síndrome es entendido como el conjunto de síntomas o anomalías que suelen presentarse de manera conjunta, caracterizándose en una enfermedad o una condición manifiesta, es un comportamiento disfuncional causante de una enfermedad, complejo de síntomas, signos, manifestación y asociación (Reverend. 2000).

**Síndrome de burnout.** Maslach y Jackson describieron al síndrome de Burnout como una patología que es caracterizada por presentar agotamiento emocional, ansiedad y depresión entre otros, todos estos desembocan en actitudes apáticas hacia las personas con las cuales o hacia las cuales debe prestar una labor profesional (atención a los usuarios). Otro de los síntomas que caracterizan al SB es la despersonalización entendida esta como una deficiente realización personal y laboral, en donde el profesional entra en

un *stand by*, pues no logra ver una apertura profesional significativa dentro de su labor, esto conlleva a que la persona manifieste una reducción importante en la vida sociofamiliar, pues su direccionamiento personal solo va a relacionarse con el ámbito laboral (Malandar, 2016).

**Salud Laboral.** La seguridad y el bienestar se ven relacionadas de manera directa con el tema laboral, pues es un derecho del que todo trabajador goza por ley el cual debe estar asegurado, la salud laboral también es conocida como salud ocupacional en el trabajo y sea cual sea el nombre que se le desee dar, esta tiene la función de proteger y prevenir lesiones, enfermedades y asistir todos los problemas de salud a causa de los riesgos laborales, Es decir cumple una función integral y humanizadora al interior de la empresa (Benavides, Delclós y Serra, 2017).

**Factores Psicosociales.** Son relacionados con las interacciones entre lo laboral, el entorno, la recompensa y en general las condiciones de la empresa donde se labora, esto sumado a las capacidades con las que cuenta el trabajador, sus obligaciones, su cultura y su contexto fuera del ámbito laboral. Todos estos factores pueden llegar a representar en algún momento riesgos para la salud, siempre y cuando los sujetos no cuenten con la educación emocional para lograr dar manejo a las múltiples obligaciones y tareas que le impone una actividad profesional productiva (Pinos, 2017).

### **Marco teórico.**

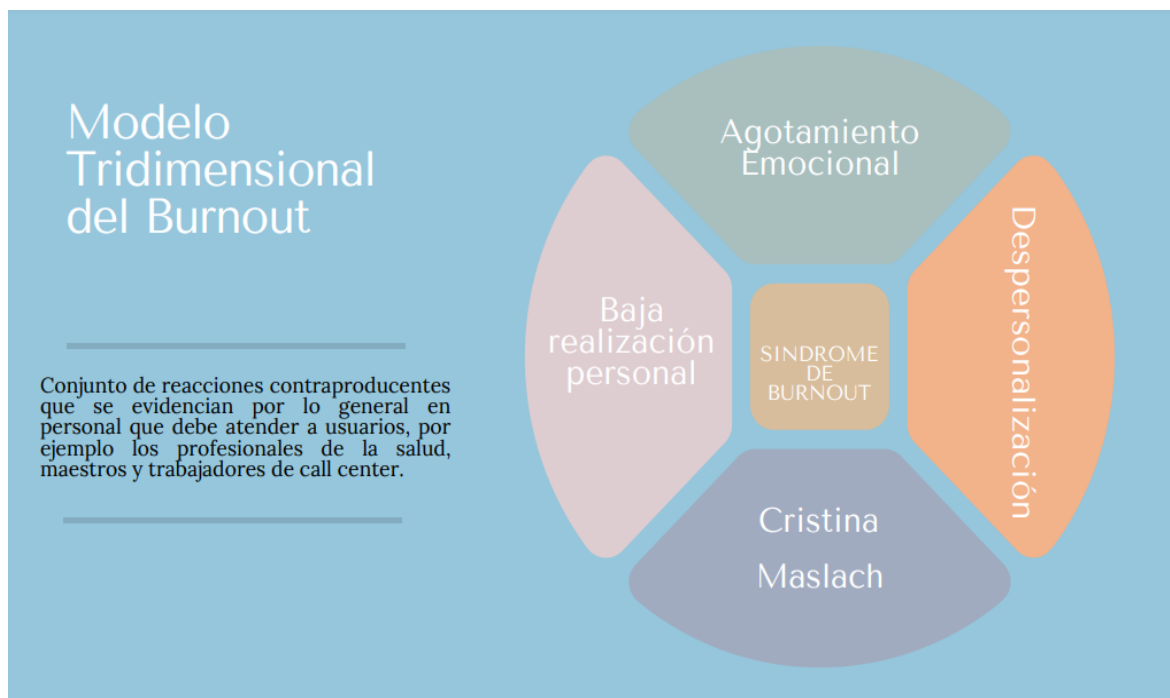
#### **Christina Maslach, Modelo tridimensional del burnout**

Las empresas hoy en día cuentan con un sin número de estrategias que les permite ser mucho más organizadas y competitivas en un mercado que se transforma continuamente,

los postulados clásicos fueron la pieza clave para el desarrollo que hoy en día se conoce, más sin embargo todo avanza y en la esfera organizacional este avance se lleva a cabo de manera apresurada, olvidando en ocasiones el componente más importante de cada organización, su talento humano (Medina, Nogueira, Hernández, Comas, 2019).

El modelo de Maslach es el que mejor acoge la temática del Burnout del cual se ha hecho mención. Cristina Maslach fundamenta esta teoría en tres aspectos axiales y son los que se evidencian en cada uno de los estudios que han sido motivo de análisis en este proyecto académico. El agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y el logro o avance profesional (Restrepo, 2019) son un conjunto de reacciones contraproducentes que se evidencian por lo general en personal que deben atender a otras, por ejemplo, los médicos, los docentes, las enfermeras y para este caso los asesores de Call Centers.

Estas profesiones cuentan con una carga laboral y emocional bastante alta que de no ser detectada y manejada termina en lo que bien se conoce como Síndrome de Burnout, el cual cabe recordar es un estrés llevado a límites bastante elevados; la disforia que se produce durante las horas laborales es tanta que las personas no alcanzan a realizar los procesos de un descanso reparador que permita lograr un equilibrio entre el trabajo y su vida social y familiar (Kinman y Oh, 2017).

**Ilustración 1****Modelo Tridimensional de Burnout**

**Nota. Elaboración propia.**

**Marco Empírico.**

Título	Donde - Cuando	Cómo se realizó - resultados
Factores relacionados al estrés laboral presentes en asesores de ventas con objetivos definidos.	Ecuador, 2019.	Córdoba, Ruiz y López (2020), llevaron a cabo un proyecto cuantitativo en el cual se tuvo por objetivo conocer los factores relacionados al estrés y la forma en que se desarrollan dichos factores, en el cual se aplicó un instrumento adaptado y modificado sobre factores psicosociales asociados al estrés, la recolección de la información se dio mediante un cuestionario tipo Likert, el cual arrojó dentro de los resultados la población muestra fueron 21 asesores comerciales con edades entre los 25 a 40 años, quienes indicaron por medio de los resultados obtenidos que, no se sienten apoyados por parte de la empresa, hecho que genera un estrés a nivel del grupo de trabajo, provocando altos índices de estrés pues de no conseguir las metas que propone la empresa son despedidos.
Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores	Región Andina de Colombia, 2021.	El estudio cuantitativo llevado a cabo por Castañeda Valero y Patiño (2021), tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de los niveles de síndrome de burnout en contadores públicos de la región Andina de

<p>públicos de la región Andina en Colombia</p>		<p>Colombia, la población abordada estuvo conformada por 65 contadores de la región Andina colombiana, la metodología del estudio fue cuantitativa y se implementó la prueba Maslach Burnout Inventory como herramienta de medición, permitiendo observar que el 54% de los profesionales deben extender su horario laboral para dar cumplimiento a la carga laboral con la que cuentan, además se observó que 6.2% de la población muestra, presenta altos niveles de agotamiento emocional y laboral, por otra parte, el 1.5 % presenta dos de las primeras fases de burnout, despersonalización y agotamiento emocional. El nivel del síndrome de burnout presenta un porcentaje bajo del 34,5%, el resto de la muestra poblacional, evidencia porcentajes medios y altos. No obstante, la población encuestada señala sentirse a gusto con su desarrollo profesional y la retribución económica que percibe por las labores que desempeña.</p>
		<p>Rubio, Gómez, de Lourdes, Campos y Fajardo, (2021), realizaron una investigación cuya finalidad fue</p>

<p>Factores protectores para disminuir el estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería.</p>	<p>Guadalajara, México, 2021.</p>	<p>determinar la relación entre la satisfacción, motivación y Jerarquía con los síntomas de estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería, la población encuestada estuvo compuesta por 72 trabajadores de una empresa de Guadalajara en México, con una edad promedio de 35 años. Las herramientas de medición estuvieron compuestas por el test de motivación y satisfacción laboral y el cuestionario de síntomas de estrés, Los resultados obtenidos a través de estas herramientas permiten identificar que, en cuanto a la satisfacción personal, esta se halla con un 74.3%, la población de trabajadores refiere sentirse medianamente motivados y esto es debido a su salario, en cuanto a la sintomatología del estrés laboral, el 69% indica tener síntomas físicos y el 40% síntomas mentales.</p>
<p>El ausentismo laboral en el sector de Call</p>	<p>Medellín, 2020.</p>	<p>La investigación mixta realizada por Vargas, Acevedo y Bermúdez (2020), llevó a cabo proponer estrategias que contribuyeran con la disminución del ausentismo laboral en el sector de Call Center en la ciudad de Medellín, la población muestra la</p>

<p>Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del comportamiento Planificado.</p>		<p>conformaron 70 trabajadores del Call Center, a los cuales les fue brindado una encuesta y se realizaron entrevistas como parte de los instrumentos de recolección de datos. A través de estos los resultados arrojaron que el 74.67% responde a que su motivación para ir a trabajar es el salario y el otro 28.67% lo hace por deber. Se evidencia que la cohesión ejercida por parte de los jefes superiores tiene una puntuación del 50%, que lejos de motivar, causa hostigamiento laboral y acoso psicológico, llevando a que los empleados aumenten el ausentismo al interior de la empresa.</p>
<p>Prevalencia del síndrome de burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación</p>	<p>Fresno, Tolima, 2018.</p>	<p>Quintero, Vergara, Hernández, Osorio y Orozco (2018), realizaron un trabajo investigativo cualitativo con el fin de: analizar los principales factores que inciden en la presencia de Burnout en docentes; determinar los síntomas que lo evidencian; establecer bajo qué estatuto (1278 o 2277) los docentes son más susceptibles a padecer el síndrome. Para ello tomaron como muestra poblacional 54 docentes de una Institución Educativa de Fresno (Tolima), a los cuáles se</p>



laboral en Colombia.		les aplicó una encuesta y la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Proceso que arrojó dentro de los resultados que los principales problemas relacionados con síntomas de Burnout en docentes fueron: trabajar horas extras, falta de espacios de comunicación con los jefes, salario inadecuado para satisfacer sus necesidades y falta de apoyo de los jefes frente a dificultades con padres de familia.
----------------------	--	--

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

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

El actual proyecto investigativo se presenta con un enfoque cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico y el diseño es descriptivo debido a que no hay manejo de las variables que se estudian (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

##### **Participantes.**

El universo poblacional lo componen todos los empleados de la empresa CASS CALL CENTER SAS, de la ciudad de Bogotá. En cuanto a la muestra poblacional con la que se trabajó esta se encuentra conformada por 10 asesores, con edades comprendidas entre los 25 a los 46 años, todas las personas que hicieron parte del estudio son residentes

de la ciudad de Bogotá. Actualmente y debido a la crisis de salud pública, esta población se encuentra laborando de modo alternante (casa – oficina). Como criterio de inclusión se fueron tenidos en cuenta solamente empleados del área del call center, en cuanto a los criterios de exclusión, no fueron tenidos en cuenta empleados que pertenecieran a otras empresas de call centers. La muestra poblacional es no probabilística, ya que selecciona a los participantes a conveniencia de la investigación (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014)

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

La técnica de encuesta es el instrumento de recolección de datos escogido para el proyecto de investigación que se lleva a cabo, García (como se cita en Casas, Repulllo y Donado, 2003), indica que es un método compuesto por una serie de preguntas que pretenden recoger y examinar datos de una muestra poblacional al cual explorar, describir y analizar. Este instrumento se encuentra conformado por diez preguntas cerradas que delimitan las alternativas de respuesta, son preguntas enfocadas a los conocimientos técnicos, capacidades específicas de la muestra poblacional, las cuales cuentan con opción de respuestas Sí, Algunas Veces y Casi Nunca. Para la recolección de la información, se realizó la construcción de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas cerradas, por medio de la plataforma Google Forms y el link de este, se suministró por medio de un mensaje vía correo electrónico, a cada una de las personas que aceptaron ser parte de la muestra poblacional.

Debido al momento coyuntural en el que el mundo se encuentra, los asesores del área comercial (muestra poblacional), se encuentran laborando en calidad de

intermitencia, por lo tanto, el cuestionario fue difundido al igual que los consentimientos informados de manera electrónica. Para ello se implementó el uso de un cuestionario por la plataforma Google Forms.

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

Los resultados obtenidos por medio de la herramienta de medición implementada serán analizados por medio y con la ayuda del programa estadístico de Excel, posteriormente se llevará cabo una selección de categorías que permitan obtener una mejor claridad de los datos encontrados y de este modo poderlos presentar en grafico y/o tablas de análisis.

### **Consideraciones éticas.**

El presente estudio se encuentra soportado en los principios científicos y éticos señalados en la Ley 1090 de 2006 y la Resolución 8430 de 2003, acerca de los derechos de los participantes en investigaciones y el uso del consentimiento informado.

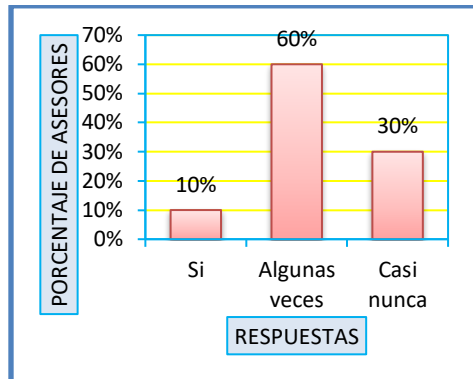
## **Capítulo 4**

### **Resultados.**

A continuación, se da la presentación de los resultados que fueron arrojados por el instrumento de medición. En este son expuestos los datos correspondientes, la figuras que los representan y explican de manera visual pueden observarse en el apartado de anexos presente en este trabajo.

### **Figura 1**

Motivación para ir al trabajo

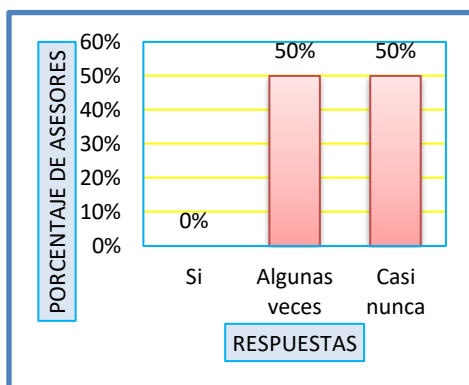


**Nota. Elaboración propia.**

En cuanto a la pregunta 1. ¿Se siente motivado para venir a trabajar?, se observa que el 10% de la población abordada indicó que si, el 60% señala que algunas veces, porcentaje que equivale 6 personas; finalmente el 30% restante señala que casi nunca.

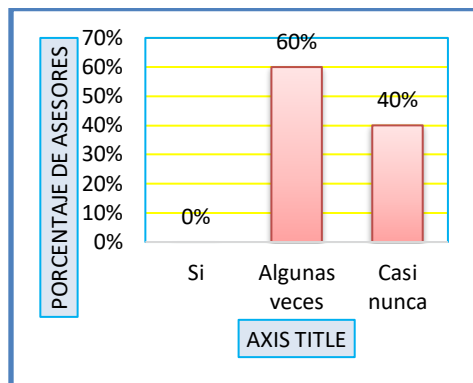
**Figura 2**

*Satisfacción frente a la remuneración económica*



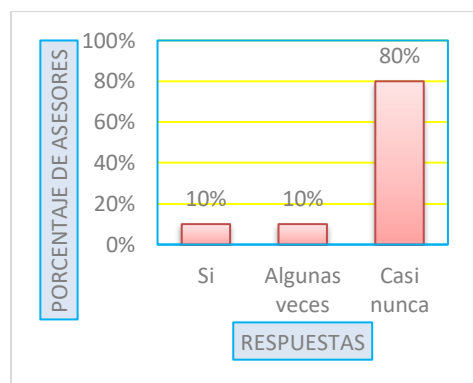
**Nota. Elaboración propia.**

Frente a la pregunta 2. ¿Considera que la remuneración económica recibida corresponde a la labor que usted realiza en la empresa?, tanto el 50% de los asesores señalaron casi nunca y el otro 50% indican que nunca.

**Figura 3***Incentivos laborales*

**Nota. Elaboración propia.**

En cuanto a la pregunta 3. ¿Recibe incentivos y/o algún otro reconocimiento por cumplir las metas que le son propuestas semanalmente? Se evidencia que el 60% responde que algunas veces y un 40% restante indica que casi nunca.

**Figura 4***Percepción frente a incentivos laborales*

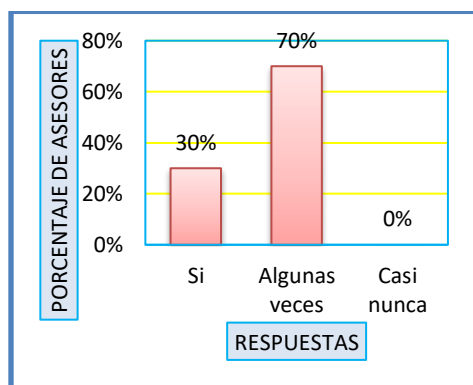
**Nota. Elaboración propia.**

Al indagar en la pregunta 4, si ¿Consideran que el plan de incentivos que propone la compañía es acorde a las actividades laborales que se llevan a cabo por usted y los

demás asesores del área comercial? El 10% de la población abordada señaló que si, mientras que otro 10% responde que algunas veces y finalmente un 80% dio como respuesta casi nunca.

**Figura 5**

*Funciones frente al ausentismo laboral*

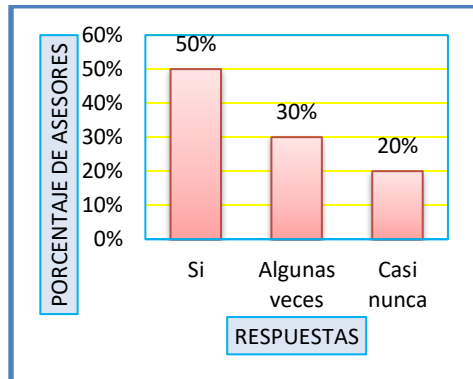


**Nota. Elaboración propia.**

La pregunta 5 ¿Si se ausenta un compañero de trabajo los demás asesores deben adoptar y cumplir metas diarias que tenía el compañero que se ausento? Obtuvo un 30% en las respuestas positivas y el 70% restante contestó que algunas veces. (Ver figura en anexos)

**Figura 6**

*Dificultad para conciliar el sueño*

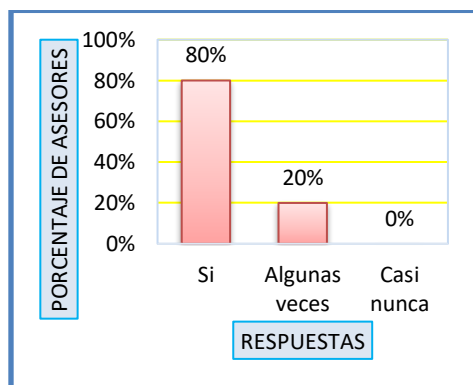


**Nota. Elaboración propia.**

Referente a la pregunta 6 ¿Tiene alguna dificultad para conciliar el sueño? se observa que el 50% de los asesores indicaron que sí, el 30% contesta que algunas veces y el 20% restante señaló que casi nunca.

**Figura 7**

*Agotamiento emocional*

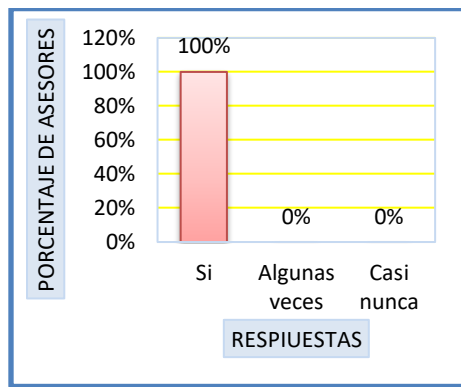


**Nota. Elaboración propia.**

Al indagar en la pregunta 7 ¿Se siente emocionalmente agotado por el trabajo?, el 80% de la población da como respuesta si y un 20% señala sentirse emocionalmente agotado algunas veces.

**Figura 8**

*Agotamiento emocional*

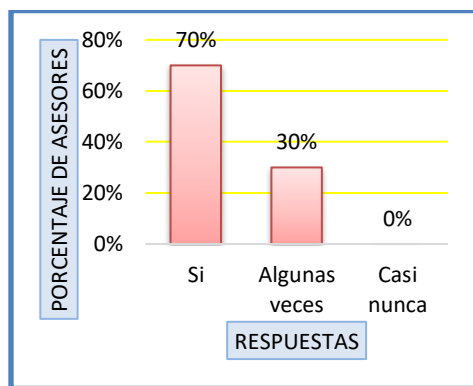


**Nota. Elaboración propia.**

Este ítem correspondiente a la pregunta 8 tiene como respuesta que un 100% de los encuestados respondieron que su trato hacia los usuarios es despersonalizado.

**Figura 9**

*Sentimientos de frustración frente a la labor desempeñada.*



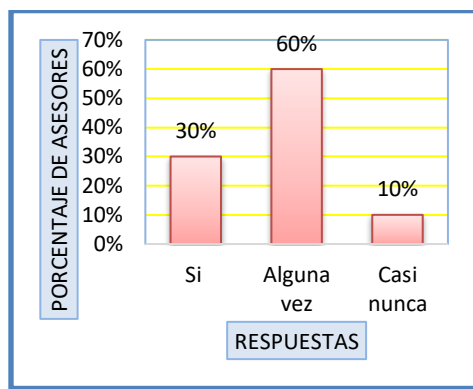
**Nota. Elaboración propia.**

Con respecto a la pregunta 9 ¿Siente frustración hacia el trabajo que desempeña? Los asesores indican en un 70% que sí y un 30% señala que algunas veces.



**Figura 10**

*Trato despersonalizado hacia los usuarios finales*



**Nota. Elaboración propia.**

Frente a la pregunta 10 ¿Trabajar directamente con personas le produce estrés? El 30% de los asesores respondieron que sí, el 60% se ubican en algunas veces y un 10% casi nunca.

### **Discusión.**

Tomando en cuenta la principal finalidad del trabajo investigativo que se llevó a cabo, se procede a realizar el análisis y el contraste de la información del proyecto, haciendo uso en su construcción el marco teórico, el marco empírico y los resultados obtenidos en la herramienta de medición.

Los estudios llevados a cabo por Rubio, Gómez, de Lourdes, Campos y Fajardo, (2021), definieron la satisfacción, la motivación y la jerarquía como circunstancias o factores que permean a los colaboradores de una empresa frente a la aparición del estrés laboral, señalamiento que coincide con lo que se puede ver reflejado por Córdoba, Ruiz y López (2020) quienes indican que la tensión y el estrés producen cambios en los trabajadores que afectan su desempeño laboral, estos estudios a su vez se correlacionan

con los resultados hallados en el trabajo desarrollado, pues se evidencia una baja satisfacción laboral debido a causas multifactoriales, como la remuneración económica y el bajo nivel de incentivos que proporciona la empresa a sus colaboradores, factores que afectan e inciden de manera directa en la satisfacción, la motivación y el desarrollo profesional.

Por otra parte los resultados permitieron identificar la despersonalización que se presenta de manera generalizada en la población que hizo parte del estudio, relacionada esta, como uno de los tres componentes del síndrome de burnout expuesto en el modelo de Maslach, modelo en el cual se describen las causales para que los empleados desarrollen este síndrome a causa de trabajos o profesiones en las que deben tener contacto directo con usuarios, elevándose la carga emocional y laboral, como es el caso de los asesores del Call Center.

En relación con el agotamiento laboral, los estudios llevados a cabo por Castañeda, Valero y Patiño (2021), mostraron cómo la mayoría de su muestra poblacional a pesar de contar con una carga laboral alta y debiendo trabajar inclusive los fines de semana, señalaron sentirse satisfechos frente a la remuneración económica percibida por su trabajo, además, indicaron que profesionalmente también se encuentran conformes; situación que contradice lo evidenciado en los resultados encontrados con esta investigación, pues los asesores del área comercial en su mayoría, presentan una alta frustración hacia el trabajo que realizan; además señalan que la remuneración económica percibida, no compensa en su totalidad la labor que llevan a cabo, situación que puede explicar el porcentaje elevado de agotamiento emocional presentado por estos. Dicha

alusión es sustentada por el modelo de la dra. Cristina Maslach, quien da cuenta de la importancia de tener presente la parte emocional de los trabajadores en el desarrollo del estrés laboral y el estrés crónico o Burnout (Olivares, 2019).

En palabras de Vargas, Acevedo y Gómez (2020), el ausentismo laboral es debido en su mayoría a problemas médicos y por ello resaltan la importancia de que las empresas mantengan control acerca de los posibles riesgos ergonómicos que se puedan presentar, junto con la carga laboral y la sobrecarga laboral, pudiendo llegar a convertirse en variables que afectan el comportamiento laboral de los empleados, evidenciándose indicadores altos de ausentismo o una rotación de personal frecuente, situación que puede estar relacionada con el ítem ¿Si se ausenta un compañero de trabajo los demás asesores deben adoptar y cumplir las metas diarias que tenía el compañero ausente? En donde se observaron porcentajes elevados pudiendo indicar que al interior de la empresa existe un alto nivel de ausentismo y rotación de personal (variables que no fueron analizadas en este estudio).

### **Conclusiones.**

La investigación llevada a cabo tuvo por objetivo identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout del área comercial CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá, llegando a concluir que:

Con respecto a que tan motivados se sienten los asesores del área comercial de la empresa se puede concluir que a pesar de que la motivación es una variable que se nota deteriorada al interior del grupo que se abordó para este proyecto, se puede resaltar el compromiso y sentido de pertenencia que reflejan algunos de ellos, por lo tanto deben ser

llevadas a cabo reestructuraciones que cuiden la motivación de estos empleados y potencien el crecimiento de esta en los colaboradores que no la tienen tan presente.

Los resultados que se evidenciaron en el proyecto apuntan hacia un agotamiento laboral y emocional bastante alto, el cual está relacionado con las remuneraciones básicas con las que cuentan los empleados y los planes de incentivos deficientes con los que cuenta la empresa. Remuneraciones que según señalaron los asesores, no compensan en su totalidad la labor que se lleva a cabo. Causales que llevan a presentar aspectos de despersonalización hacia los usuarios finales ausentismo y rotación de personal desregulación en el sueño y falta de motivación para desarrollar con aptitud las actividades contratadas.

Según lo que se refleja en los resultados, la mayoría de los asesores encuestados señalaron presentar agotamiento laboral, lo que indica una sobrecarga laboral en estos, generando sintomatologías presentes en el burnout como despersonalización, agotamiento emocional y una baja percepción de logro.

Por lo tanto y haciendo referencia al objetivo general del proyecto se considera que la motivación, el agotamiento laboral y la sobrecarga laboral son factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Burnout presentes en el área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

### **Limitaciones.**

Las limitaciones que presenta el estudio son metodológicas, debido a la no implementación de un método de evaluación estandarizado, que contara con validez, confiabilidad y puntuaciones normalizadas. También puede incluirse como una

limitación, no lograr contar con una muestra representativa de la población abordada, ya que la población de asesores del área comercial de la empresa es más amplia, pero en la mayoría de los casos estos decidieron no hacer parte del estudio, por lo tanto, la muestra poblacional fue reducida. Finalmente, el lapso de tiempo con el que se contó para llevar a cabo el estudio, fue corto, un tiempo más prolongado hubiese permitido llevar a cabo ajustes de población y de herramientas de medición que soportaran de mejor manera los resultados obtenidos.

### **Recomendaciones.**

**Recomendaciones desde el punto de vista universitario.** En primera medida se recomienda que la universidad promueva más programas en las cuales se pueda investigar e identificar los factores más relevantes que afecta la calidad de vida de las personas dentro de las empresas y realizar estrategias que lleve a mejorar la calidad de vida laboral y dar una solución a este problema que afecta a miles de persona como lo es el estrés laboral; seguido desde el punto de vista hacia el programa de **psicología virtual** LINEA DE INVESTIGACIÓN BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA. Resaltar que es de suma importancia seguir llevando este tipo de investigaciones a profundidad como lo es la calidad de vida de las personas ya que así podemos promover un mejor desempeño de los trabajadores de las diferentes entidades empresariales y poder brindar una mayor eficiencia y mejores resultados en las actividades que realice cada trabajador.

**Desde lo investigativo organizacional.** Se debe de tener en cuenta que el síndrome de Burnout son problemas psicosociales en el cual consiste en un deterioro de la eficiencia profesional dado a un nivel de estrés laboral que cada día se apodera más de

miles de personas en su diario de vivir como lo es en sus jornadas laborales, también el trabajo bajo presión lo cual en la parte organizacional se predica pero nunca se aplica, no hay un ente controlador en las empresas ya que existen muchas dependencia del trabajador al empleador y prefieren callar, es importante atender a estas recomendaciones fundamentales en la parte de investigación organizacional. Por ultimo

**Recomendaciones a la empresa.** Debido a los resultados obtenidos se recomienda a CASS CALL CENTER SAS adaptar estrategias que mejore un clima laboral más dinámico con miras en establecer mejores propuestas de calidad de vida sus trabajadores para así mantener un servicio y atención al cliente de calidad de igual manera que se encueste debido a que toda empresa legal debe tener unos indicadores de evaluación de desempeño laboral como también personal, económico y de producción entre otros los cuales deben de brindar una mejor calidad de vida en todos los sentidos de mejora tanto de la empresa como del trabajador.

### Referencias

- Benavides, F., Delclós, J y Serra, C. (2017). *Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral*. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2018.v32n4/377-380/es>
- Casas, J., Repullo, JR. Y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadísticos de los datos*. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion—13047738>

- Castañeda, Y., Valero, G. y Patiño, R. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista de Facultad de Ciencias Económicas*, (29) 1.  
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/5259/4563>
- Córdoba, G., Ruiz, J. y López, J. (2020). Factores relacionados al estrés laboral presentes en asesores de ventas con objetivos definidos. *Revista Inclusiones*, (7).  
<http://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/332>
- Correa, E. (2019). *Incidencia de la gestión por competencias en el crecimiento empresarial*. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n1.2017.7>
- Esteras, J., Chorot, P. y Sanín, B. (2018). *El Síndrome de Burnout en Docentes*. Recuperado de [https://elibro.net/es/ereader/poligran/123066?fs\\_q=Sindrome%20de%20Burnout&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/poligran/123066?fs_q=Sindrome%20de%20Burnout&prev=fs)
- García, G. (2016). *Características y comportamientos en el síndrome de Burnout en profesionales de la salud y docencia, una aproximación en Colombia España y México*. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/638/Carácter%C3%ADsticas%20y%20comportamientos%20del%20s%C3%Adndrome%20de%20burnout.pdf?sequence=1>
- Grasa, A. (2018). *Selección por competencias y competencias más demandadas. Analisis en el entorno empresarial de Cantabria*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/332632892\\_SELECTION\\_BASED\\_ON\\_C](https://www.researchgate.net/publication/332632892_SELECTION_BASED_ON_C)

COMPETENCIES\_AND\_MOST\_DEMANDED\_COMPETENCIES\_Analysis\_of\_the  
\_business\_environment\_in\_Cantabria/link/5d8b2bd1a6fdcc2554971231/download

Kinman, G. y Oh, K. (2017). *Christina Maslach*. Recuperado de

<http://web.b.ebscohost.com/loginbiblio.poligran.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=832766^2-2efb-49d0-9086-ae4448b5f8d2%40sessionmgr101>

Malander, N. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de secundaria*. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci_arttext&tlng=e)

[24492016000300177&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492016000300177&script=sci_arttext&tlng=e)

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la

gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniari, Revista*

*Chilena de Ingeniería*, (27)2. 328-342. [http://dx.doi.org/10.4067/S0718-](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328)

[33052019000200328](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328)

Ministerio de Salud y Protección Social (2007). *Encuesta Nacional sobre condiciones de salud y Trabajo*. Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD\\_RP.pdf](https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf)

Ministerio del Trabajo (2013). *Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Sald y Trabajo*. Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Niño, L. (2019). *El cansancio laboral se pudo de moda hoy*. *Revista Colombiana de*

*Salud Ocupacional*, 9 (1). Doi: 10.18041/2322-634X/rcso.1.2019.5547



- Olivares, V. (2019). Laudatio: Dra, Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, (58), 59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Pinos, L. (2017). *Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral*. Recuperado de <http://geol.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>
- Quintero, J., Vergara, P., Hernández, R. Osorio, F. y Orozco, E. (2018). Prevalencia del Síndrome del Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 119-133. <http://bv.unir.net:2145/10.21772/ripo.v37n2a04>
- Reverend, H. (2010). *Una reflexión sobre el concepto de síndrome*. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/19641-Texto%20del%20art%C3%ADculo-65138-1-10-20110220.pdf>
- Rubio, S., Gómez, R., de Lourdes, M., Carrillo, L., Pérez, A. y Fajardo, I. (2021). Factores protectores para disminuir el estrés laboral en trabajadores de una empresa de mensajería. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, (8)2. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5483>
- Saborio, L. e Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

Urzúa, A. y Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: una revisión teórica del concepto.

*Terapia psicológica* (20)1, 61-71.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Vargas, J., Acevedo, L. y Bermúdez, J. (2020). El ausentismo laboral en el sector de Call

Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del comportamiento

Planificado. *Revista CIES* (11)1, 96-113. file:///D:/Documentos/Downloads/283-

1016-1-PB.pdf

### **Anexos**

En el presente aparte se presenta información relevante que permite referenciar de manera gráfica procesos que fueron llevados a cabo en el proyecto de investigación, de esta manera se hallan:

- Herramienta de medición.

- Imágenes de la población abordada.
- Consentimientos informados de todos los participantes.
- Matriz de referencias.
- Tablas de resultados.
- Ficha presentación multimedia.

### **Herramienta de Medición**

El cuestionario implementado para la recolección de la información del área comercial de la empresa mencionada, se encuentra conformado por 10 ítems los cuales fueron adaptados del Inventario MBI Maslach, según las necesidades requeridas para el actual trabajo académico.

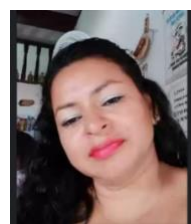
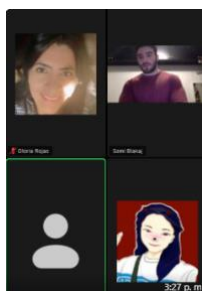
#### **Cuestionario de factores psicosociales para desarrollar Burnout**

1. ¿Se siente motivado al venir a trabajar?
2. ¿Considera que la remuneración económica recibida corresponde a la labor que usted realiza en la empresa?
3. ¿Recibe incentivos económicos y/o algún otro tipo de recompensa por cumplir con las metas que le son propuestas semanalmente?
4. ¿Considera que el plan de incentivos que propone la compañía es acorde a las actividades laborales que se llevan a cabo por usted y los demás asesores del área comercial?
5. ¿Si se ausenta un compañero de trabajo los demás asesores deben adoptar y cumplir las metas diarias que tenía el compañero que se ausentó?
6. ¿Tiene alguna dificultad para conciliar el sueño?

7. ¿Se siente emocionalmente agotado por el trabajo?
8. ¿Considera que ha llegado a dar un trato despersonalizado a los usuarios a los que atiende?
9. ¿Siente frustración hacia el trabajo que desempeña?
10. ¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?

### **Imágenes de la población abordada**





## **Consentimiento Informado**

### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ

cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Simón Córdova Pérez con c.c. 79467622 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Simón Córdova Pérez

Documento de identificación: 79467622 de Bogotá

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Simón Córdova Pérez', with a horizontal line underneath.

Firma:

Fecha: 20 mayo de 2021.



## **Consentimiento Informado**

### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ

cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Robinson Soto Pérez con c.c. 94463245 de Caicedo Valle al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Robinson Soto Pérez

Documento de identificación: 94463245 de Caicedo Valle

Firma:



Fecha: 18 mayo de 2021.

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Federico Ayala Fernández con c.c. 1018444857 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Federico Ayala Fernández

Documento de identificación: 1018444857 de Bogotá

Firma:



Fecha: 21 mayo de 2021.

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el

cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes

practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Omar Reyes Pinzón con c.c. 1018563173 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.



Nombre del Participante: Omar Reyes Pinzón

Documento de identificación: 1018563173 de Bogotá

Firma: 

Fecha: 23 mayo de 2021.

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Johana Ospina con c.c. 52701213 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Johana Ospina

Documento de identificación: 52701213 de Bogotá



Firma:

Fecha: 17 mayo de 2021.

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Paulo Franco Gómez con c.c. 1022436657 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Paulo Franco Gómez

Documento de identificación: 1022436657 de Bogotá



Firma:

Fecha: 16 mayo de 2021.

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo



retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Daniela Álvarez Ospina con c.c. 1022396824 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Daniela Álvarez Ospina

Documento de identificación: 1022396824 de Bogotá

Firma: 

Fecha: 17 mayo de 2021

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Adriana García López con c.c. 52741852 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Adriana García López

Documento de identificación: 52741852 de Bogotá

Firma: 

Fecha: 19 mayo de 2021.

### **Consentimiento Informado**

#### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o

acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa

Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del

proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Yuri Torres Penagos con c.c. 53008729 de Funza al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Yuri Torres Penagos

Documento de identificación: 53008729 de Funza

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yuri Torres Penagos', written over a horizontal line.

Fecha: 20 mayo de 2021.

## **Consentimiento Informado**

### **Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica**

Nombres de los/as practicantes: FERNEY CLAVIJO CÓDIGO 1811021846

ISORA MURCIA MONTERO CÓDIGO 100147646

JAIVER DE JESÚS TORRES LOPEZ CÓDIGO 1611024132

MARTHA YULIANA RODRÍGUEZ LÓPEZ CÓDIGO 1821982125

SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO CÓDIGO 1721982383

Consideraciones antes de firmar el consentimiento:

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado, la información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor las actividades y/o acciones que se realizarán durante la intervención de la Práctica II – Investigativa Educativa – Clínica, solicitando su consentimiento anticipadamente para el desarrollo del proyecto denominado “factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL center SAS de la ciudad de BOGOTÁ



cuyo objetivo es Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.

Por tanto, con el presente documento escrito busca informar a usted acerca del proceso investigativo del que usted acompañará, por lo cual solicitamos diligenciar de su puño y letra los espacios en blanco.

Logro reconocer el ejercicio autónomo que me permite ser parte del proyecto de investigación, actuando consecuentemente de forma libre y voluntaria; de igual manera puedo decidir cuándo retirarme u oponerme al ejercicio académico que se lleva a cabo por parte del grupo de estudiantes practicantes, sin necesidad de justificación alguna y sin inconvenientes personales y/o legales que vinculen mi nombre.

Comprendo y acepto que durante el proceso de investigación pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión de la investigación original o la realización de otro elemento investigativo no mencionado anteriormente.

Doy mi consentimiento a los estudiantes practicantes del programa de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano para que realicen los procedimientos adicionales que juzguen necesarios.

Yo Angie Lorena Perea con c.c. 1026587290 de Bogotá al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. 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. Si el participante es menor de edad, como padre, madre o representante legal, autorizo la participación de mi hijo, hija o representado. 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.

Nombre del Participante: Angie Lorena Perea

Documento de identificación: 1026587290 de Bogotá

Firma:



Fecha: 22 mayo de 2021.



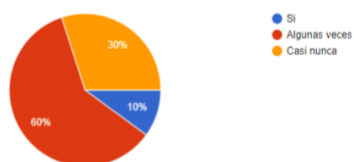
## Instrumento de medición

### Representación gráfica (Google Forms)

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQ2wsq6GAHPQFGp9yongWPIkcBuJMwjvoOKCBOsI9ulMApXA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQ2wsq6GAHPQFGp9yongWPIkcBuJMwjvoOKCBOsI9ulMApXA/viewform?usp=sf_link)

¿Se siente motivado al venir a trabajar?

10 respuestas



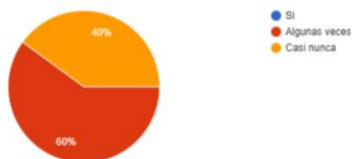
¿Considera que la remuneración económica recibida corresponde a la labor que usted realiza en la empresa?

10 respuestas



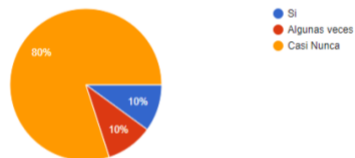
¿Recibe incentivos económicos y/o algún otro tipo de reconocimiento por cumplir las metas que le son propuestas semanalmente?

10 respuestas



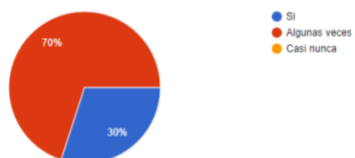
¿Considera que el plan de incentivos que propone la compañía es acorde a las actividades laborales que se llevan a cabo por usted y los demás asesores del área comercial?

10 respuestas



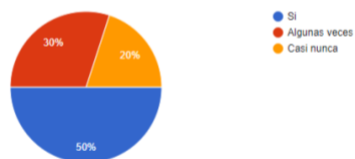
¿Si se ausenta un compañero de trabajo los demás asesores deben adoptar y cumplir las metas diarias que tenía el compañero que se ausentó?

10 respuestas



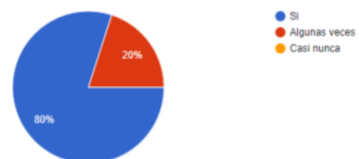
¿Tiene alguna dificultad para conciliar el sueño?

10 respuestas



¿Se siente emocionalmente agotado por el trabajo?

10 respuestas



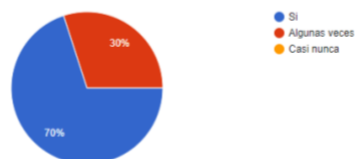
¿Considera que ha llegado a dar un trato despersonalizado a los usuarios a los que atiende? 

10 respuestas



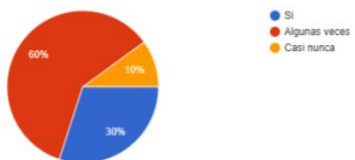
¿Siente frustración hacia el trabajo que desempeña?

10 respuestas



¿Trabajar directamente con personas le produce estrés?

10 respuestas



## Ficha producto multimedia

A continuación, se adjunta la ficha del producto multimedia correspondiente a la sustentación del proyecto final presentado por todo el grupo de trabajo.

## FICHA

Escuela	Politécnico Grancolombiano
Encargado (s)	<p>Estudiantes:</p> <p>FERNEY CLAVIJO</p> <p>ISORA MURCIA MONTERO</p> <p>JAIVER DE JESÚS TORRES LÓPEZ</p> <p>MARTHA YULIANA RODRIGUEZ LÓPEZ</p> <p>SANDRA CECILIA JARABA CAMPILLO</p>
	<p>Docente:</p> <p>CAROLINA GÓMEZ GONZÁLEZ MGS.</p>
Titulo	Factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa Cass Call Center SAS de la ciudad de Bogotá.
Objetivo del proyecto	Identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida laboral del área comercial de la empresa Cass Call Center SAS de la ciudad de Bogotá.
Justificación del proyecto	<p>Debido a la importancia que tiene el tema del bienestar y la calidad de vida en el trabajo, resulta de especial interés identificar cuáles son los factores psicosociales predominantes en el desarrollo del Síndrome de Burnout que afectan la calidad de vida del área comercial de la empresa CASS CALL CENTER SAS de la ciudad de Bogotá.</p> <p>Esta investigación surge frente a la necesidad de identificar la problemática que conlleva el desarrollo del estrés crónico o Síndrome de Burnout en las personas, tanto al interior de las</p>

	<p>organizaciones, como también en cada una de las esferas sociales en las que estas se desenvuelven.</p> <p>Este proyecto investigativo busca proporcionar información a la comunidad educativa con el fin de apoyar el conocimiento que ha sido construido con el paso del tiempo y además de ello pretende ser un referente de investigación para futuros investigadores del tema, permitiendo ser contrastados con estudios similares al presentado.</p>
Enlace Producto Multimedia	<p><b><a href="https://youtu.be/GZrnEl5-PBg">https://youtu.be/GZrnEl5-PBg</a></b></p>