



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGIA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LINEA DE INVESTIGACION  
PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL DEPARTAMENTO ACADEMICO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PSICOLGIA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS AGENTES DE SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA DE LA EMPRESA BPM CONSULTING LTDA CON RELACIÓN  
AL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL AÑO 2022-1

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL

PRESENTA:

KATHERINE PAOLA ZEA VARGAS- CÓD. 1721022429  
KELLY JOHANA TOBÓN BARRIENTOS- COD. 100097233  
LILIANA GONZÁLEZ GONZÁLEZ- CÓD. 100199617  
MARLY VIVIANA RODRÍGUEZ ARCHILA- CÓD. 1233894298  
NELY JOHANNA BALLEEN PARDO- CÓD. 100200543

ASESOR:

CRISTIAN YESID USECHE HOLGUÍN. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO- DICIEMBRE 2022

**Tabla de Contenidos**

Resumen.....	3
Capítulo 1. Introducción.....	4
Descripción del contexto general del tema.....	5
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Capítulo 2. Marco de referencia.....	8
Marco conceptual.....	9
Título nivel 3.....	4
Marco teórico.....	10
Título nivel 3.....	10
Marco Empírico.....	11
Título nivel 3.....	12
Capítulo 3. Metodología.....	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.....	13
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.....	15
Conclusiones.....	16
Limitaciones.....	16
Recomendaciones.....	16
Referencias bibliográficas.....	16
Anexos.....	9

### **Lista de tablas**

Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo.....	3
--	---

### **Lista de figuras**

**Resumen.**

Alrededor de la reactivación de la sociedad después de la crisis salubre del COVID-19, se ha podido identificar algunas deficiencias psico-sociales con relación al trabajo que desarrollan algunas personas, en ésta oportunidad se pretende analizar a los empleados de la empresa BPM CONSULTING LTDA que se encuentran al servicio de la ciudadanía, frente al síndrome de Burnout, el cual determina el desgaste emocional, físico y mental que genera el trabajo, así como el estrés por cumplir a cabalidad con la labor encomendada, y la atención al cliente que busca cumplir con todas las expectativas de éste y que en ocasiones se torna tensa (ADA, 2018, párr.1). Este trabajo investigativo se realiza a través del método mixto (cualitativo y cuantitativo), que describe lo concerniente a la enfermedad relacionada con el estrés laboral y se realiza el test correspondiente para identificar el mismo dentro de la empresa en el área de servicio a la ciudadanía, con el fin de conocer si existe presencia o no del síndrome en dichos agentes. Como tal, el desarrollo de la enfermedad mental por la carga laboral en cualquier empresa genera una disminución de cumplimiento en la labor asignada, por tanto, realizar un estudio acerca de este tema puede prevenir dificultades en la empresa

**Palabras clave:** Atención al Cliente; Desgaste Emocional; Empleados; Síndrome de Burnout, Psico-social

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

Teniendo en cuenta la situación social que se vivió alrededor del Covid -19 con relación al desempeño laboral, es posible identificar que el ser humano manifiesta emociones psico-sociales que puede desencadenar diferentes trastornos o síndromes en la salud mental, de acuerdo con ello, esta investigación se pretende desarrollar desde el conocimiento del síndrome Burnout y una posible ocurrencia de esto dentro de la empresa BPM CONSULRIN LTDA.

Dentro de los estudios que se han presentado alrededor de la salud mental después de pandemia, se ha podido identificar que existe una situación negativa con relación a los trabajadores, ya que, fueron expuestos a una carga laboral muy alta, generando sentimientos de estrés que se somatizaron físicamente, dando lugar a la disminución de energía mental, que disminuye considerablemente la productividad de una persona (Juárez, 2020, p. 3).

Alrededor del mundo se han realizado estudios con relación a la salud mental sobre los trabajadores de la salud, realizando el test en 1257 empleados, de un aproximado de 34 instituciones hospitalarias, dando un resultado de 50,4% tienen problemas de depresión, 44, 6% presentan ansiedad, 35% no pueden dormir bien y 71,5% poseen problemas de distrés. Por otra parte, se estima que los síntomas de burnout pueden desencadenar intentos de suicidio o adicciones (Juárez, 2020, p. 3).

Estas cifras muestran el deterioro mental que tuvieron los colaboradores en el área de la salud, teniendo en cuenta que eran los primeros en enfrentar la pandemia, bque dejó establecer que el desgaste mental se encontraba presenta en dicho gremio.

Ahora bien, los estudios que se han presentado hasta el momento, sobre el síndrome en estudio, han sido principalmente en el sector de sanidad, teniendo en cuenta la situación a la que se expuso este sector con la pandemia, pero es importante conocer otros sectores, como es el caso de los Contact center, ya que fueron los principales colaboradores con la comunicación en pandemia, lo que pudo tornarse estresante para ellos.

Así pues, se debe revisar exactamente en qué consiste el síndrome de burnout, que para la Organización Mundial de la Salud (World Health Organization), es un trastorno que se genera por los estímulos que generan estrés dentro del trabajo, los cuales no se superan fácilmente. Estos se pueden visualizar a partir de sentimientos o emisiones de agotamiento, distracciones del trabajo y baja productividad.

De acuerdo con ello, no es posible pensar que sólo el sector salud se encuentra afectado después de pandemia, por lo que se precisa importante el estudio en los

diferentes sectores de trabajo. Es así, como a través de esta investigación se pretende analizar la situación laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía con relación a la calidad de vida o tranquilidad que pueden ostentar dentro de la empresa BPM CONSULTING LTDA

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

Dentro de la dinámica social y laboral, se ha encontrado que existen una serie de trabajos que generan unas emociones de altibajos, en las cuales se puede identificar momentos llenos de energía, así como momentos llenos de flaqueza o debilidad, con relación a ello, la situación vivida por la humanidad frente al COVID -19, generó una serie de angustias, miedos y temores que desarrollaron en las personas algunas alteraciones mentales, lo que se vio reflejado principalmente en el desarrollo adecuado de las labores.

Como tal, uno de los trastornos que se ha evidenciado alrededor del trabajo, es el desgaste emocional, el cual se identifica por parte de la OMS como un trastorno que se reconoce en las personas cuando no cuentan con una forma adecuada de enfrentar el estrés, por ende, éste se convierte en crónico, generando un agotamiento tanto físico como mental, dando lugar a un desempeño personal deficiente (Aceves, G. A. 2006).

Por su parte, Gil-Monte P., citado por Saborio, L. & Hidalgo, L. (2015), expresan que dicho síndrome se entiende como una forma de expresar el enojo y fastidio laboral crónico, que generan sentimientos dañinos hacia las personas con que se labora, así como una posición perniciosa frente al profesionalismo que se tiene, lo que se visualiza a través de un agotamiento constante.

### **Planteamiento del problema**

BPM CONSULTING LTDA es una empresa que desarrolla su actividad comercial alrededor de la prestación de servicios BPO (Business Process Outsourcing), que actualmente cuentan con el servicio de Contact Center, los cuales se ofrecen desde la tercerización, dando lugar a la atención al cliente a través de la telecomunicación.

En esta oportunidad el foco de la investigación estará volcado hacia los agentes de servicio para la ciudadanía, los cuales, manejan la comunicación que deben realizar sobre la movilidad y asuntos pertinentes de la ciudad de Bogotá, que se hace llegar al ciudadano a través del Contact Center.

**Pregunta de investigación.**

¿Cómo afecta el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022-2?,

**Objetivo general.**

Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022-2.

**Objetivos específicos.**

- Relacionar la calidad de vida del empleado con el síndrome de burnout teniendo en cuenta referentes teóricos que describan el tema.
- Determinar cómo se encuentran emocional y racionalmente los agentes de servicio a la ciudadanía en la empresa BPM CONSULTING LTDA a través del test de burnout.
- Analizar los resultados del test identificando las condiciones de salud mental que tienen los agentes de servicio a la ciudadanía en la empresa BPM CONSULTING LTDA.

**Justificación.**

Dentro de este trabajo investigativo, se quiere estudiar la forma en que viven los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA de acuerdo a las condiciones óptimas que debe ostentar un ser humano, dando lugar a una revisión de posibles problemas de salud adjudicados a la descarga emocional que puede tener un individuo en el trabajo, teniendo en cuenta que esta es una empresa que ofrece el servicio tercerizados de Contact Center - BPO, a otras empresas dentro de las cuales se encuentra la Secretaría de Movilidad de Bogotá, que solicita el manejo del Contact Center para el servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá.

Teniendo en cuenta ello, la labor que se identifica en la organización a estudiar es de servicio al cliente, la cual, presenta varios retos con relación al desarrollo profesional de los agentes, como es: el manejo de situaciones incómodas con el cliente, manejo de las quejas o reclamos, manejo del tiempo que se le debe dar a un cliente,

entre otros; estos retos pueden generar desestabilidad emocional, lo que puede desencadenar el Síndrome de Burnout.

Como tal, se considera importante estudiar la situación de los agentes que se encuentran cubriendo las necesidades del servicio a la ciudadanía, como una forma de evaluar el impacto que ha tenido la reapertura de la sociedad después de vivir momentos intensos por la pandemia, ya que, esto permite diagnosticar la forma de vida desde la tranquilidad y placer de esa parte de empleados que tiene la compañía BPM CONSULTING LTDA, y así ofrecer un mejor servicio tanto para la empresa contratante como para la ciudadanía

## Capítulo 2.

### Marco de referencia.

Para desarrollar este trabajo investigativo, es necesario abordar el tema desde las variables que lo complementan como es la situación emocional de los trabajadores, atención al usuario, desgaste emocional y situación psicosocial, con lo cual, se realiza una revisión literaria que permite un acercamiento conceptual del tema y nos induce en el camino para solucionar la pregunta problema.

De acuerdo con ello, se trae a colación el trabajo desarrollado por Pedraza, I. M. C., Torres, F. C., Chávez, E. P. V., & Shaikh, J. J. G, en el año 2017, que tiene por título *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá*, el cual presenta como objetivo principal revisar si se encuentra relación entre la descripción del síndrome y la satisfacción personal de unos trabajadores de una institución de salud. En el desarrollo de éste trabajo investigativo, se aplicaron dos test que corresponden al Inventario de Burnout de Maslach [MBI] y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35] en 20 empleados, arrojando como resultado una relación intermedia entre el desarrollo personal y las enfermedades que se puede desencadenar por el estrés laboral, todo ello identificando que la carga laboral y el desinterés de los directivos por mejorar las condiciones del trabajo son los principales factores que desencadenan el síndrome de Burnout.

Por otra parte, se encuentra el documento titulado *Síndrome de burnout: el mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios*, realizado por AnaPaulina Yépez Pabón (2019). En éste se estima como objetivo primordial, relacionar el síndrome de burnout con la atención al cliente, ya que, es uno de los empleos que llevan con mayor frecuencia a situaciones de estrés. Con este trabajo investigativo, se logró identificar las causas de angustia o tensión que se presentan en los trabajadores de servicio al cliente, los cuales, pueden llevar a presentar enfermedades mentales que se atribuyen a la firma de trabajar, teniendo en cuenta que debe haber una relación directa entre la regulación de las emociones personales de los trabajadores y la relación con los clientes.

De igual forma, se trae a colación el trabajo de grado que tiene por título *Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima*, realizado por Walther Alejandro Hurtado Yumbato en el año 2020, en el cual, se plantea como objetivo analizar las situaciones de descarga emocional frente a la resiliencia del empleado en atención al cliente, es decir la capacidad que tienen los agentes de atención al cliente para enfrentar situaciones de dificultad con los clientes y a



su vez continuar con sus vidas personales. Con este trabajo investigativo se pudo dar observancia a la actividad de atención al cliente, la cual, se estima como una labor que puede generar un desgaste superior en el trabajador, ya que la interacción directa con los clientes puede generar enfrentamientos entre la empresa y estos.

### **Marco conceptual.**

Alrededor del desarrollo empresarial, los empleados toman una posición predominante, por tanto, atender sus necesidades debería convertirse en una prioridad, por lo que el ánimo o desánimo con que se enfrente las labores día a día son indispensables para el éxito de las empresas. Como tal, se encuentra que el desgaste emocional del empleado debe ser atendido por sus directivos o jefes, con el fin de mantener el equilibrio en la empresa. De acuerdo con ello, surge una metáfora que hace referencia a un estado de agotamiento en el ánimo que es llamado “estar quemado”, el cual es similar a la extinción del fuego o a una batería consumida (Salanova y Llorens, 2008).

De acuerdo con ello, se alude al fenómeno llamado Burnout, que según Freudenberg (1974), es una afección que aparece generalmente en los empleados que están en contacto con los usuarios, ya que, deben manejar sus propias emociones y la de los demás. Es así como se trae a colación la concepción clásica del síndrome planteada por Maslach y Jackson (1981) que expresa tres factores indispensables en su aparición estos son: “agotamiento emocional, cinismo y reducida relación personal” (p.81).

Por su parte, los autores López, N. Boluda, I. & Sanden, E. (2012), definen el agotamiento emocional, como un desgaste de energía que siente el individuo, que hace que sus emociones se encuentren deterioradas y aparezca la tristeza, por tanto, se reduce el cumplimiento en sus actividades laborales.

Así mismo, definen el cinismo como el sentimiento banal que tiene el individuo al tratar a los clientes como objetos, dando lugar a acciones automáticas, que resuelven problemas de forma mecánica (López, N. Boluda, I. & Sanden, E. 2012).

Y, por último, la reducida realización personal, que se presenta cuando el individuo no es consciente de una labor positiva, sino que al contrario se evalúa negativamente (López, N. Boluda, I. & Sanden, E. 2012).

Ahora bien, existe un concepto diferente al síndrome de Burnout que determina claramente la oposición, y es el engagement, el cual significa compromiso, que se genera a partir de la dedicación, apropiación profesional de la labor y entusiasmo (Salanova y Llorens, 2008. P. 54).

### **Título Nivel 3.** Desgaste emocional y situación psicosocial

#### ***Título Nivel 4.*** Estrés laboral.

### **Marco teórico.**

Es indispensable acoger el concepto del Síndrome de Burnout desde la actividad laboral de la atención al usuario, el cual, se identifica desde la sensación de agotamiento, por lo que se trae a colación la definición que realiza la OMS sobre éste, el cual, es producto de tener una tensión emocional y física dentro del trabajo desarrollada por un exceso de trabajo, generando un agotamiento crónico, que se visualiza a través de la negatividad de la persona y la poca productividad (Sheil, 2022, p.1).

Ahora bien, en cuanto al agotamiento emocional, este se identifica como un factor del síndrome de burnout que desencadena un sin número de situaciones negativas para el individuo, las cuales se presentan bajo los elementos del estrés laboral, que determina una relación compleja entre el trabajador y los clientes generalmente (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

De acuerdo con estos conceptos, se puede realizar una investigación encaminada a identificar si existe síndrome en los agentes de servicio al ciudadano de la compañía BPM CONSULTING LTDA, todo ello, aplicando los test pertinentes para su realización.

### **Título nivel 3.** Desencadenantes de situaciones negativas

#### ***Título Nivel 4.*** Criterio de Maslach

##### **Marco Empírico.**

Se presenta el trabajo desarrollado por Giraldo, C. A. S., Serrano, J. C. M., & Mahecha, Y. M. R. (2020), que tiene por Título *Ruta de atención psicosocial para docentes con síndrome de burnout a causa de la cuarentena generada por el COVID-19*, su principal objetivo es plantear estrategias que ayudaran a mejorar la situación psicosocial de profesores que desarrollaron el síndrome estudiado en la pandemia. Todo ello, encaminado a mejorar la calidad de vida de los docentes, ya que, trasladaron sus labores para la casa, lo que para muchos se ha convertido en un incremento en la carga laboral.

Otro trabajo que se tiene en cuenta es el que lleva por título *Características del síndrome burnout*, realizado por Paula Sthefany González Fernández (2021), que presenta como propósito la identificación de las características de la carga laboral evidenciada en las emociones, en una compañía de atención al usuario de la ciudad de Medellín, realizando énfasis en las causas y efectos de este síndrome para los trabajadores que laboran en BackOffice bilingüe. Con este trabajo investigativo se pudo revisar conceptos teóricos sobre el fenómeno que desencadena una fatiga laboral, así como la aplicación de test frente a los siguientes factores: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

Y, por último, se encuentra el trabajo de grado llamado *Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021*. Realizado por Karina Deysi Espinoza Cruz en el año 2021, teniendo como principal objetivo desarrollar un protocolo de atención a los empleados para reducir el fenómeno de estrés laboral, o en su defecto evitar su aparición, y con ello mejorar la atención al cliente.

### **Título nivel 3.** Prevención frente al Síndrome de burnout

#### *Título Nivel 4.* Estar quemado

### Capítulo 3.

#### Metodología.

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

El enfoque de esta investigación es de carácter mixto, lo que quiere decir que se encuentra bajo el método cualitativo y cuantitativo, teniendo en cuenta que es indispensable describir y exponer los diferentes conceptos acerca del Síndrome Burnout, la atención al cliente, el comportamiento psicosocial de los trabajadores y el manejo del agotamiento de las emociones en la empresa BPM CONSULTING LTDA, así como realizar una recolección de datos de los agentes del servicio al cliente ciudadano, a través del test de Burnout y su análisis.

De acuerdo con ello, Jiménez-Domínguez (2000), citado por Salgado, A. (2007) genera una explicación sobre los métodos cualitativos, los cuales, se estiman a partir de técnicas de observación, que permiten identificar problemáticas intersubjetivas en la realidad social. En este tipo de investigación se precisa la interpretación de acontecimientos sociales, desde el análisis de cada persona, dejando a un lado la frecuencia o números que puedan determinar un hecho.

Por su parte, lo cuantitativo se plantea como parte de esta investigación, ya que, es indispensable analizar los datos que se recolecten a través del test de Burnout, con lo cual, se podrá identificar su presencia en los empleados de servicio al cliente ciudadano de la empresa BPM CONSULTING LTDA.

De acuerdo con ello, Fernández, S., Pértegas, S. (2002), indica que el enfoque cuantitativo, mide frecuencias, tiempo o cualquier otro dato que pueda ser contabilizado, desde una interpretación objetiva. Como tal, se acude al proceso de inferencia para determinar las causas de un hecho. Es así, como se torna pertinente la aplicación del método mixto en esta investigación.

#### **Participantes.**

Para este trabajo investigativo se pone en práctica un muestreo deliberado, crítico por juicio, el cual, se encuentra dispuesto para investigaciones que cuentan con

una población específica o un propósito del estudio, como es en esta oportunidad, que se investiga específicamente a 20 empleados de BPM CONSULTING LTDA, que hacen parte del Contact Center que atiende las necesidades del servicio a la ciudadanía.

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

Para la recolección de datos se utilizará el test del Síndrome de Burnout recomendado por Marshal, el cual, se aplicará a 20 agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA.

Adicional a ello, se recolecta información literaria de bases de datos de libre acceso y a otras con requerimiento de registro (membresía), como EBSCO, Scielo, Dianelt entre otras. Además, se acude a “Google académico” y bases de libros de Google.

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

La estrategia a utilizar para el análisis de la información, es identificación y clasificación en unidades, la cual, se basa en la categorización y la codificación, la primera corresponde a asignar cada unidad un indicativo, el cual corresponde a un código que permite identificar la categoría a la que pertenece (Saiz, 2014).

### **Consideraciones éticas.**

Esta investigación fue asumida con una característica segura, tal como lo señala la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, puesto que no se llevó a cabo ningún tipo de intervención en los participantes. Además, el uso del consentimiento informado y la claridad de las indicaciones durante el contacto previo y en el inicio de la investigación, determinaron los límites y alcances del proyecto, condiciones aceptadas por los trabajadores BPM CONSULTING LTDA mediante la firma del documento. También se acogió a los principios éticos de respeto, beneficencia y justicia sugeridos por la Declaración de Helsinki (World Medical Association, 2013).

## **Capítulo 4.**

### **Resultados.**

#### **4.1. La calidad de vida del empleado con respecto al síndrome de burnout teniendo en cuenta referentes teóricos que describan el tema.**

El bienestar personal de una persona se refleja en la forma en que actúa o se perciben los lugares que más frecuenta, en esta oportunidad se trata del trabajo, el lugar que es considerado por muchos como el segundo hogar, ya que, en éste se pasan muchas horas del día, de acuerdo con ello, es importante conocer el ánimo o desánimo con el que los trabajadores desarrollan su actividad laboral, teniendo en cuenta que esto puede generar mayor productividad para la empresa.

Es así como aparece el síndrome de Burnout, el cual, refleja la afectación que tiene un trabajador cuando se encuentra en una situación de agotamiento, lo que también es llamado “estar quemado”, ya que hace referencia a la energía que se va extinguiendo por la labor que se desarrolla. (Salanova & Llorens, 2008).

Inicialmente el síndrome de Burnout se estimaba para aquellas profesiones que son de servicio, como profesores, enfermeras, trabajadoras sociales, entre otros, descubierto en el año 1974 a través de la teoría planteada por Freudenberg (Tonon, 2003).

De acuerdo con Maslach (1982) expresa que la concepción clásica del síndrome se compone de los siguientes factores: cansancio emocional, cinismo y reducida relación personal, lo que no puede ser percibido a simple vista por las personas, pero queda quien puede tener interiorizado, y es en este punto donde toma importancia el test que se realiza a los empleados de la empresa BPM CONSULTING LTDA.

Por su parte, López, N. Boluda, I. & Sanden, E. (2012), definen el agotamiento emocional, como la percepción que tiene el individuo de que su energía está disminuyendo, así como un sentimiento negativo hacia sus emociones, dando lugar al desarrollo de las actividades laborales sin pasión, sin ganas y sin entusiasmo, desencadenando frustración y tristeza.

De igual forma, se realiza el acercamiento a la despersonalización del individuo, que significa tratar de forma superficial al otro, es decir no se le da importancia a las personas como debe ser, sino que las trata como objetos (López, N. Boluda, I. & Sanden, E. 2012).

Si se identifica este fenómeno en los empleados de la compañía BPM CONSULTING LTDA, es posible que el bienestar de los trabajadores se vea afectada, lo que va a generar una reducción de la productividad, o en este caso, generaría pérdida de credibilidad en los clientes.

#### **4.2. Resultados del test identificando las condiciones de salud mental que tienen los agentes de servicio a la ciudadanía en la empresa BPM CONSULTING LTDA.**

Dentro de este estudio investigativo, se tomaron como referencia 20 personas que trabajan para la empresa BPM CONSULTING LTDA, en el área de servicio a la ciudadanía, como tal, se realizó un test de burnout con el fin de identificar la situación emocional de dichos agentes y poder tomar correctivos, que permitan mejorar la calidad de vida del empleado y aumentar su productividad.

Una de las preguntas que se realiza para iniciar con el test es sobre la edad, esto con el fin de sectorizar las respuestas, para lo cual el grupo etario de los participantes está entre los 20 y 50 años, obteniendo la siguiente respuesta.

#### **Discusión.**

Dentro de esta investigación se pretende establecer en qué punto emocional se encuentran los agentes de servicio de la compañía BPM CONSULTING, para lo cual, se estima inicialmente conceptualizar el fenómeno de carga emocional que se señala como burnout y sus principales variables, que son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Este estudio se realiza sobre la empresa BPM CONSULTING en los agentes de servicio para la ciudadanía, de los cuales participaron 20 empleados, obteniéndose un resultado un poco desfavorable, ya que 15 empleados tienen indicios del síndrome de burnout, lo que determina un porcentaje muy bajo de satisfacción en la empresa y con la labor que se desarrolla

### **Conclusiones.**

El síndrome de Burnout es una afectación que se presenta principalmente en los empleados de servicio, aunque puede aparecer en otros tipos de trabajadores, pero se visualiza con mayor consideración en las personas que desarrollan actividades de servicio, por el contacto que se debe tener con los clientes. De acuerdo con ello, se propone un estudio en los servidores de la compañía BPM CONSULTING LTDA, que pertenecen a la dependencia de servicio al ciudadano con el fin de constatar la presencia de una carga emocional frente al trabajo y en qué cantidad de empleados se presenta.

La dependencia de servicio al cliente para la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA cuenta con 64 agentes, de los cuales sólo 20 desean participar del estudio, dando como resultado una tendencia alta al síndrome, ya que el 75% de los encuestados cuentan con indicios del fenómeno y tan solo el 15 % están satisfechos y emocionalmente en buenas condiciones.

### **Limitaciones.**

La idea principal era lograr la participación de los 64 empleados que pertenecen al área de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA, pero sólo se contó con la participación de 20, lo que puede ser una porción muy baja para lograr identificar un problema colectivo

### **Recomendaciones.**

Es cierto que la muestra de 20 agentes para la cantidad de empleados que tiene la empresa BPM CONSULTING LTDA no es muy significativa, pero teniendo en cuenta la cantidad de personas con indicios del síndrome de Burnout, se considera necesario y pertinente que la empresa realice un estudio completo para todos sus colaboradores, ya que es posible que la calidad de vida de estos se encuentra afectada.

Y con relación a los agentes de servicio que participaron de la encuesta se les recomienda, conseguir ayuda profesional, para que puedan superar esta etapa de su vida y continuar con la labor que desempeñan.

### **Referencias bibliográficas**



- Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309.  
BPM CONSULTIGN LTDA. Acerca de Nosotros. <https://www.bpmconsulting.com.co/>
- García AJ, Gil-Monte PR, Merino-Soto C, et al. (2019). From a polemic paradox to a proper perspective of job burnout and job satisfaction. *Journal of Neurosurgery*; doi: 10.3171/2018.10. JNS183014
- Gil- Monte, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268
- Fernández, S., Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo. Coruña (España). Pp. 76-78.  
<https://homepage.cem.itesm.mx/amaya.arribas/diferenciascualti-cuant.pdf>
- Giraldo, C. A. S., Serrano, J. C. M., & Mahecha, Y. M. R. (2020). Ruta de atención psicosocial para docentes con síndrome de burnout a causa de la cuarentena generada por el COVID-19. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo-GISST*, 2(2).
- González Fernández, P. S. (2021). *Características del Síndrome Burnout* (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT).  
<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31195/Paula%20Gonz%C3%A1lez%20Tesis.%20%284%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Hurtado-Yumbato, W. A. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*, 5(3), 160-168.  
[file:///C:/Users/usuario/Downloads/yenriquez,+AO+VD+Hurtado++\(15-02-2021\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/yenriquez,+AO+VD+Hurtado++(15-02-2021).pdf)
- Jiménez-Domínguez, B. (2000). Investigación cualitativa y psicología social crítica. Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza. *Investigación cualitativa en Salud*. Recuperado el 17 de octubre del 2007  
de: <http://www.cge.udg.mx/revistaudg/rug17/3invesigacion.html>
- Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al.(2019). Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to coronavirus disease 2019. *JAMA Netw open*. 2020; 3(3): e203976. doi: 10.1001/jamanetworkopen.2020.3976

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-442. Retrieved February 19, 2005, from <http://arjournals.annualreviews.org/doi/full/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Pabón, A. P. Y. (2019). Síndrome de Burnout: El mal de los trabajadores que tratan con clientes y usuarios. Visiones desde el punto de vista ergonómico. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 1(3), 55-74. file:///C:/Users/usuario/Downloads/1348-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2402-1-10-20191229.pdf
- Pedraza, I. M. C., Torres, F. C., Chávez, E. P. V., & Shaikh, J. J. G. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes psicológicos*, 17(1), 87-105. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7044230>
- Saborio, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Med. leg. Costa Rica* vol.32 n.1 Heredia. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Saiz Carvajal, R. (2014). Técnicas de análisis de información [en línea]. *Bogotá*. <http://es.scribd.com/doc/26836817/TECNICAS-DE-ANALISIS-DEINFORMACION>.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009)
- Sheil, J. (2022). Causas comunes del agotamiento del servicio de atención al cliente y 7 consejos para el autocuidado de los agentes. <https://www.kustomer.com/es/blog/customer-service-burnout/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20agotamiento%20del,Se%20naci%C3%B3n%20de%20agotamiento>.
- World Health Organization. (WHO). (2020). Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases, [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/World Medical Association](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/World%20Medical%20Association). (2013). *Declaración de Helsinki*. Recuperado el 8 de febrero de 2021 de <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>

**Anexo 1**

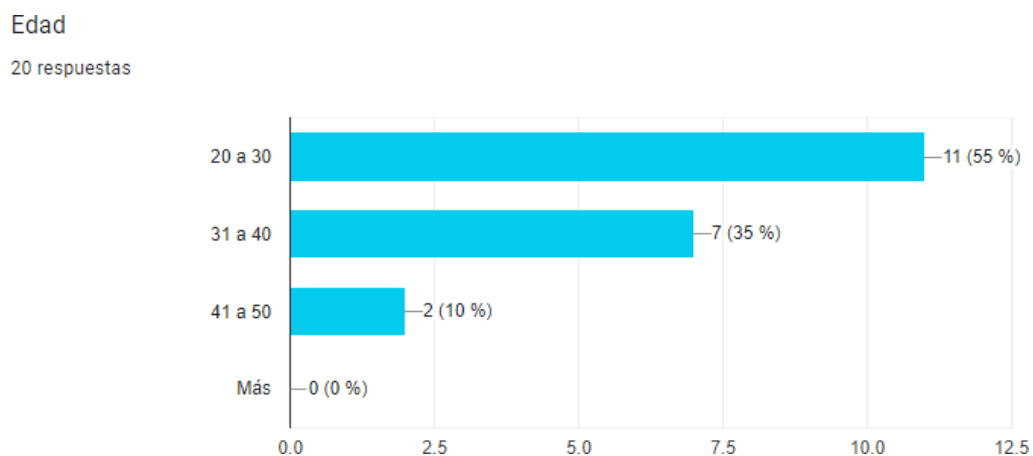
<b>PROCESO:</b> Gestión de Investigación	<b>FORMATO</b>	<b>Código:</b> II- RG-033
<b>SUBPROCESO:</b> Investigación programa	<b>FICHA REPORTE DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Versión:</b> 2

---

<b>Autores</b>	<b>Nombres y apellidos estudiantes</b>
	KATHERINE PAOLA ZEA VARGAS KELLY JOHANA TOBÓN BARRIENTOS- LILIANA GONZÁLEZ GONZÁLEZ MARLY VIVIANA RODRÍGUEZ ARCHILA NELY JOHANNA BALLEEN PARDO
	<b>Director del trabajo de grado</b>
	CRISTIAN YESID USECHE HOLGUÍN
<b>Programa</b>	PSICOLOGÍA VIRTUAL
<b>Título del proyecto</b>	INVESTIGACIÓN APLICADA BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS AGENTES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA EMPRESA BPM CONSULTING LTDA CON RELACIÓN ALSÍNDROME DE BURNOUT EN EL AÑO 2022-1
<b>Objetivo del proyecto</b>	Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022-2.
<b>Duración de la sustentación</b>	(5) MINUTOS ,(29) SEGUNDOS
<b>Enlace YouTube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=kkxbW1gxrBY">https://www.youtube.com/watch?v=kkxbW1gxrBY</a>

## ANEXO 2 RESULTADOS GRUPALES

**Gráfica 1. Edad de los empleados de BPM CONSULTING LTDA participantes en la investigación.**



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

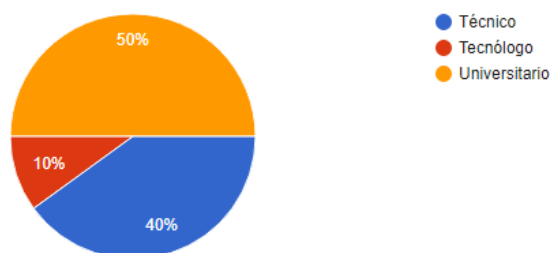
Se puede identificar que la mayor parte de los trabajadores está en un grupo etario entre 20 y 30 años de edad, obteniendo un 55% en el resultado, mientras que la menor cantidad se encuentra en una edad entre 41 y 50 años de edad con un resultado del 10%, lo que determina que el 35 % se encuentran en las edades de 31 a 40 años. Esto quiere decir que predomina la población joven dentro de la empresa.

Por otra parte, se les pregunta el nivel educativo que ostentan, encontrando gratamente que el 50% de los empleados encuestados son profesionales, y el 40% son técnicos, con una cuota mínima de tecnólogos.

### **Gráfica 2. Escolaridad.**

## Escolaridad

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Esto quiere decir, que la empresa cuenta con personal técnicamente capacitado para desarrollar las labores que se le encomiendan, lo que puede generar mejores resultados en la operatividad de la organización.

Ahora bien, entrando en materia con el test de Burnout, se generaron datos de la siguiente forma:

### Gráfica 3. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

#### 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo

20 respuestas



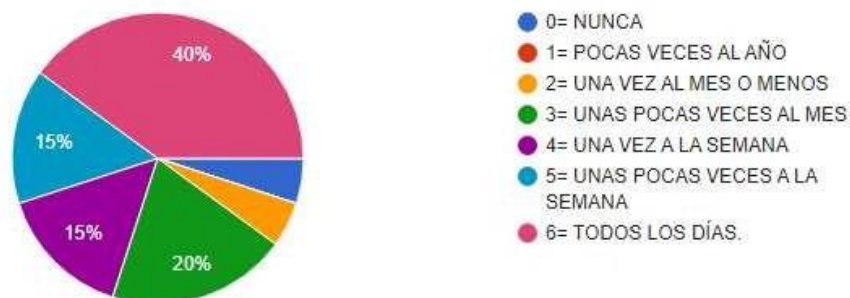
(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Dentro de los resultados obtenidos, se encuentra que el mayor porcentaje corresponde al 30%, quienes indican que todos los días estiman que existe un agotamiento por desarrollar la labor para la cual fueron contratados, mientras que el 25% expresa que dicho agotamiento lo sienten pocas veces al mes, pero un 20% estima que al menos una vez por semana se sienten emocionalmente agotados por su trabajo y un 10% dice que el agotamiento lo sienten unas pocas veces a la semana. Los calificativos de nunca y una vez al mes o menos, se encuentran en ceros, lo que determina que toda la población encuestada, en algún momento se siente agotado emocionalmente por su trabajo.

#### Gráfica 4. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

20 respuestas



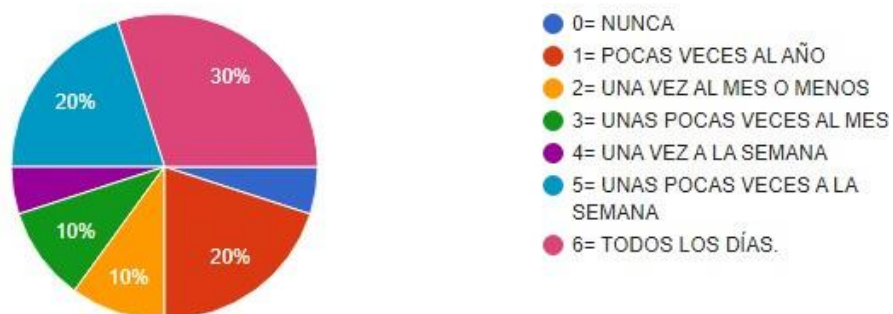
(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Dentro de los resultados expuestos, el 40 % de los encuestados indican sentirse cansados todos los días, mientras que el 20 % expresa sentirse cansados unas pocas veces al mes y un 15 % expresa que una vez a la semana, y unas pocas veces a la semana, mientras que los calificativos de nunca y una vez al mes o menos cuentan con un 5%. Esto quiere decir que la mayor parte de los empleados encuestados se sienten cansados diariamente.

#### Gráfica 5. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

En este caso, el 30% de los empleados encuestados indican que se sienten fatigados al levantarse en las mañanas para ir al trabajo, el 20% refiere que pocas veces sucede ello, y otro 20% expresa que esta situación se da unas pocas veces en la semana, mientras que un 5% expresa que nunca siente esta circunstancia emocional.

### Gráfica 6. Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas que debo atender.

4. Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas que debo atender

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).



Con ésta pregunta se precisa la conexión que tiene el empleado con la labor para la cual fue contratada, ya que, el 60% de los empleados indican comprender a sus clientes, lo que genera una alta expectativa en la atención que se debe realizar.

### Gráfica 7. Pregunta sobre la relación personal y el cliente

5. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Con ésta pregunta se evidencia que el 35% de los empleados participantes, realizan una atención acorde a la naturaleza de ser humano, mientras que un 25% de los empleados indican que todos los días generan una atención desairada hacia los clientes.

### Gráfica 8. El esfuerzo que se pone en el desarrollo de la actividad laboral.

6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.

20 respuestas



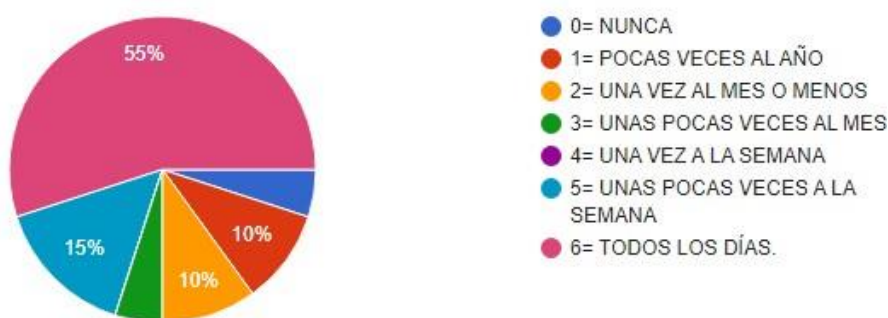
(Fuente: Encuesta Google, 2022).

El principal trabajo que desarrollan los agentes de servicio al cliente en la empresa analizada es la atención a los usuarios, frente al desarrollo de ésta actividad el 50% de los empleados encuestados expresan que realizar esta labor genera un esfuerzo y cansa todos los días, mientras que el 155 indican que sólo unas pocas veces al mes se sienten cansados e implica gran esfuerzo.

### Gráfica 9. Eficacia en la prestación del servicio

7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas de mi trabajo

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Con relación a la eficacia con que se realiza el trabajo, el 55% de los encuestados expresan que lo hacen todos los días muy bien, mientras que el 15% indican que esto lo realizan eficazmente unas pocas veces por semana.

### Gráfica 10. Desgaste en el trabajo.

(Fuente: Encuesta Google, 2022).

8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

20 respuestas



Por su parte, el sentimiento hacia el desgaste en el trabajo o sentirse quemado, el 30% indica que todos los días piensa ello, mientras que existen proporciones iguales de 15%, para los rubros, pocas veces a la semana, una vez por semana, unas pocas veces al mes y nunca.

### Gráfica 11. Influencia positiva en los demás.

### 9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Un aspecto positivo se observa con ésta pregunta, ya que el 5% de los empleados señalan que todos los días tienen un impacto positivo en los clientes.

### Gráfica 12. Insensibilidad personal.

(Fuente: Encuesta Google, 2022).

### 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación

20 respuestas



Con relación a la sensibilidad que se tiene hacia los demás, el 25% de los empleados encuestados consideran que todos los días son menos sensibles con las personas, en ocasión a la labor que desempeñan.

### Gráfica 13. Sentimiento hacia los demás..

11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Del total de encuestados se identifican que el 80% ha sentido en algún momento que se está endureciendo emocionalmente, mientras que el 20% nunca ha sentido tal condición.

### Gráfica 14. Energía para laborar.

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Midiendo el nivel de energía que tienen los empleados encuestados, el 40% expresa sentir mucha energía el trabajo diario, mientras que el 30% indican que unas pocas veces a la semana se sienten enérgicos.

### Gráfica 15. Frustración en el trabajo.

13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.

20 respuestas



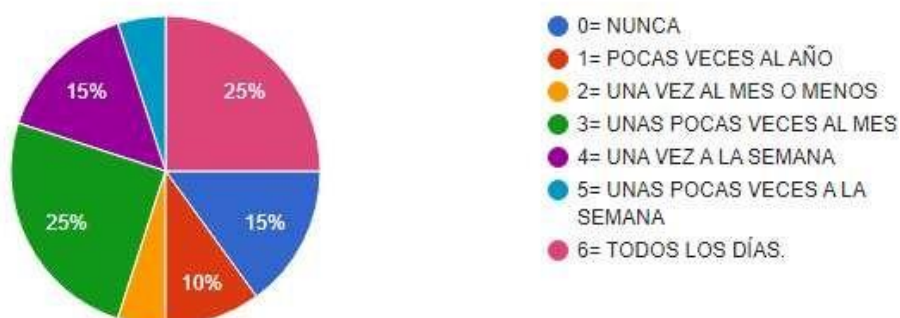
(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Con relación a la frustración, se estima que el 20% de los empleados encuestados nunca se han sentido frustrados, mientras que el 80% en algún momento han sentido frustración.

### Gráfica 16. Creo que trabajo demasiado.

14. Creo que trabajo demasiado.

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

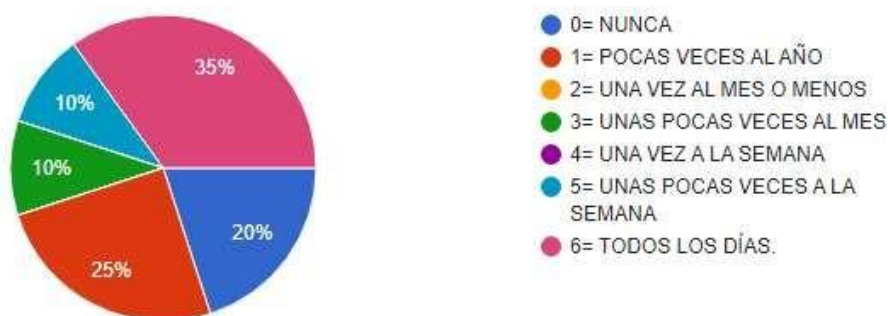
En cuanto a la exigencia y frecuencia de trabajo, sólo el 15 % de los encuestados indican que nunca sienten que trabaje demasiado, que el 85% en algún momento sienten que es mucho el trabajo.



### Gráfica 17. Preocupación frente a los demás.

15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas de las personas

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

En este caso el 80 % de los encuestados indican que efectivamente en alguna ocasión les preocupa lo que les ocurra a las personas, el 20% no les preocupa.

### Gráfica 18. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés

20 respuestas



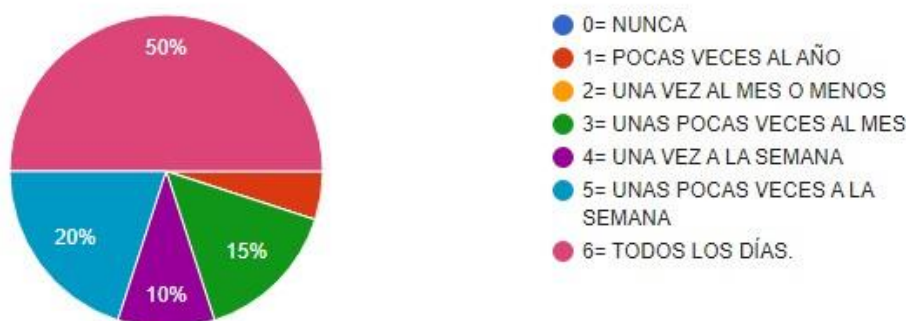
(Fuente: Encuesta Google, 2022).

Con respecto al estrés, el 85% de los trabajadores indican que en algún momento sienten estrés por trabajar con personas, mientras que el 15% no lo sienten

### Gráfica 19. Clima organizacional.

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

En ésta pregunta se identifica que el 50 % de los empleados tienen un buen ambiente de trabajo todos los días, mientras que el otro 50% en algunas ocasiones no.

### Gráfica 20. Motivación despues de laborar.

18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

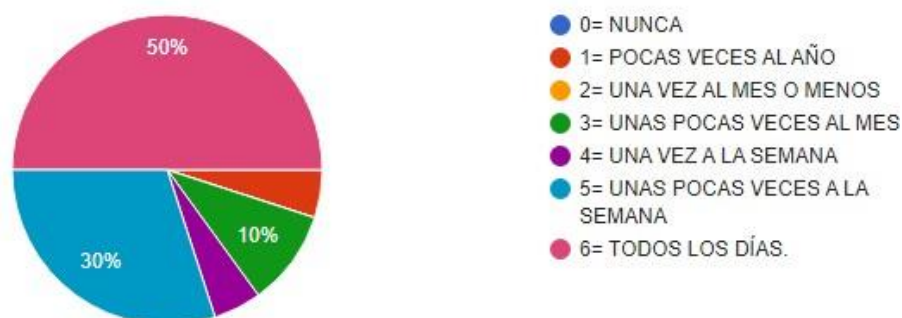
Solo el 5% nunca se siente motivado trabajando con personas, un 30% todos los días se siente motivado y el resto en algunas ocasiones se sienten motivados.



### Gráfica 21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

### Gráfica 22. Cansancio laboral.

20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades

20 respuestas



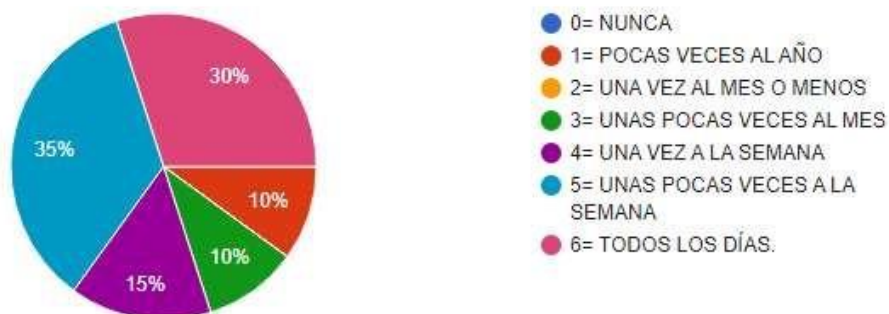
(Fuente: Encuesta Google, 2022).

En ocasiones la fatiga por el trabajo lleva a que las personas actúen con desánimo, en éste caso, el 80 % de los trabajadores indican que en algún momento están acabados al límite de sus posibilidades, destacándose un 30% que tiene éste sentimiento todos los días.

### Gráfica 23. Como se enfrentan los problemas en el trabajo.

21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

De acuerdo con la encuesta el 35% de los participantes indican que unas pocas veces a la semana toman los problemas con mucha calma, mientras que el 30% dice que todos los días.

#### Gráfica 24. Sentimiento de culpa.

22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas

20 respuestas



(Fuente: Encuesta Google, 2022).

El 30% de los participantes no cree que esto suceda, pero el 70% en algún momento creen que los clientes los culpan de sus problemas.

### ANEXO 3 Resultados individuales

Para tal caso, se presenta la medición de la siguiente forma:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
  2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
  3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.
- (OMINT, sf. p. 2)

#### CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

#### VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor.

#### VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

(OMINT, sf. p. 2)

### Mery García

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	43	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	21	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	34	Menos de 34

### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Con respecto a estos resultados, la señora Mery García se observa que frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es medio, Es posible que se encuentren indicios del síndrome de Burnout.

### Miguel Garzón Álvarez

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	38	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	20	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	30	Menos de 34

### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Con respecto a estos resultados, el señor Miguel Garzón se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es bajo. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

#### Angie Marcela Ardila Gutiérrez

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	19	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	11	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	43	Menos de 34

#### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Con respecto a estos resultados, la señora Angie Marcela Ardila Gutiérrez presenta los siguientes resultados, frente al cansancio emocional el resultado es medio, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

#### Nelly castillo

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	52	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	29	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	44	Menos de 34

#### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30

<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>
-----------------------------	-------------	--------------	--------------

Con respecto a estos resultados, la señora Nelly Castillo presenta los siguientes resultados, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout

### Diego Ramiro Ortega Solórzano

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	10	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	43	Menos de 34

### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Con respecto a estos resultados, el señor Diego Ramiro Ortega Solórzano se encuentra de la siguiente forma, frente al cansancio emocional el resultado es bajo, frente a la despersonalización el resultado es medio, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia que no presenta indicios del síndrome de Burnout

### Sofía Garzón Álvarez

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	19	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	1	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	48	Menos de 34

### Valores de Referencia

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54

<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Sofía Garzón Álvarez se observa que frente al cansancio emocional el resultado es medio, frente a la despersonalización el resultado es bajo, y con relación a la realización personal es alto.

Con ello se evidencia que no presenta indicios del síndrome de Burnout.

### **Francy Julieth**

**Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>27</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>12</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>47</b>	<b>Menos de 34</b>

### **Valores de Referencia**

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Francy Julieth presenta los siguientes resultados, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

### **Leidy Patricia Rojas Pulido**

**Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>10</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>5</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>8</b>	<b>Menos de 34</b>

### **Valores de Referencia**

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
--	-------------	--------------	-------------

<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Leidy Patricia Rojas Pulido se encuentra de la siguiente forma, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es bajo. Con ello se evidencia que no se presentan indicios del síndrome de Burnout.

#### **Yeiby Natalia Rueda Archila**

**Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>38</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>2</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>37</b>	<b>Menos de 34</b>

#### **Valores de Referencia**

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Yeiby Natalia Rueda Archilase encuentra de la siguiente forma, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es bajo, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia que está al límite de presentar el síndrome de Burnout.

#### **Martina Mosquera**

**Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>45</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>12</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>37</b>	<b>Menos de 34</b>

#### **Valores de Referencia**



	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Martina Mosquera se observa que frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto.

Con ello se evidencia que tiene algunos indicios del síndrome de Burnout.

### **Yojanna Ball**

**Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>48</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>9</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>42</b>	<b>Menos de 34</b>

### **Valores de Referencia**

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Yojanna Ball se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es medio, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia algunos indicios del síndrome de Burnout.

### **Cristhian Cortes**

**Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:**

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas a evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de Burnout</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>43</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>20</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>31</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Cristhian Cortes se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es bajo. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

### Carolina Hernández

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>14</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>9</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>38</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Carolina Hernández se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es bajo, frente a la despersonalización el resultado es medio, y con relación a la realización personal es alto. Con ello no se presentan indicios del síndrome de Burnout.

### Lady Gaitán

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>31</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>0</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>28</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Lady Gaitán se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es bajo, y con relación a la realización personal es bajo. Con ello no presenta mayor incidencia del síndrome de Burnout.

### Germán Andrey González Gaitán

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>8</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>6</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>48</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, el señor Andrey González Gaitán se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es bajo, frente a la despersonalización el resultado es bajo, y con relación a la realización personal es alto. Con ello no se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

### Diana Patricia Ortiz Vega

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>25</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>13</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>33</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Diana Patricia Ortiz Vega se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es bajo. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

### Paola Baracaldo

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>48</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>30</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>48</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Paola Baracaldo se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

### Luisa Álvarez

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>50</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>26</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>45</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Luisa Álvarez se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia algunos indicios del síndrome de Burnout.

### Angie Castañeda

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>52</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>29</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>48</b>	<b>Menos de 34</b>

### Valores de Referencia

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, la señora Elizabeth Giraldo se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es alto. Con ello se evidencia algunos indicios del síndrome de Burnout.

### Maykol Yassir Morelli Campos

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
<b>Cansancio emocional</b>	<b>1-2-3-6-8-13-14-16-20</b>	<b>43</b>	<b>Más de 26</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>5-10-11-15-22</b>	<b>19</b>	<b>Más de 9</b>
<b>Realización personal</b>	<b>4-7-9-12-17-18-19-21</b>	<b>27</b>	<b>Menos de 34</b>

**Valores de Referencia**

	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Cansancio emocional</b>	<b>0-18</b>	<b>19-26</b>	<b>27-54</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>0-5</b>	<b>6-9</b>	<b>10-30</b>
<b>Realización personal</b>	<b>0-33</b>	<b>34-39</b>	<b>40-56</b>

Con respecto a estos resultados, el señor Maykol Yassir Morelli Campos se encuentra en la siguiente situación, frente al cansancio emocional el resultado es alto, frente a la despersonalización el resultado es alto, y con relación a la realización personal es bajo. Con ello se evidencia indicios del síndrome de Burnout.

## Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

#### **Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

#### **Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa BPM CONSULTING LTDA. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

#### **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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11 de noviembre de 2022

Yo Mery García identificado con C.C. 37.705426 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 "Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022" 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: Mery García

NOMBRE: Mery García

C.C.: 37.705.426



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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11 de noviembre de 2022

Yo Miguel Garzón Álvarez identificado con C.C. 1003364063 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 "**Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022**" 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: Miguel G. A.

NOMBRE: Miguel Garzón Álvarez

C.C.: 1003364063

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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11 de noviembre de 2022

Yo Nelly Castillo identificado con C.C. 1003456986 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 "Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022" 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: Nelly Castillo

C.C.: 1003456986

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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11 de noviembre de 2022

Yo Angie Marcela Ardila Gutiérrez identificado con C.C. 1033777280 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 **“Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022”** 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: Angie Marcela G.

NOMBRE: Angie Marcela Ardila Gutiérrez

C.C.: 1033777280



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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11 / 05 / 2022

Yo Diego Ramiro Ortega Solórzano identificado con C.C. 1023000797 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 Gran Colombiano, denominada "**Bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de burnout en el año 2022.**", 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: Diego Ramiro Ortega Solórzano

C.C.: 1023000797



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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: 11-05-2022

Yo Francy Julieth Archila Méndez identificado con C.C. 1005311412 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 "**Bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de burnout en el año 2022.**", 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: Francy JA

NOMBRE: Francy Julieth Archila

C.C.: 1005311412

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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

### Investigadores:

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

### Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

### 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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11-05-2022

Yo Sofía Garzon Alvarez identificado con C.C. 1072338939 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 "**Bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de burnout en el año 2022.**", 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: Sofía Garzon Alvarez

C.C.: 1072338939

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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

**Declaración de Consentimiento Informado**Fecha: 15-Nov-2022.

Yo Yojanna Ball identificado con C.C. 98 502.702 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 "**Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.**", 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: Yojanna BallNOMBRE: Yojanna BallC.C.: 98 502.702.



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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 15-11-2022

Yo Carolina Hernandez identificado con C.C. 21.932.461 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 "Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.", 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: Carolina Hernandez

NOMBRE: Carolina Hernandez

C.C.: 21.932.461



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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna Ballen Pardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

**Declaración de Consentimiento Informado**Fecha: 15. Nov. 2022.

Yo Cristhian Cortes. identificado con C.C. 21.854.621. 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 "**Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.**", 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: Cristhian Cortes.NOMBRE: Cristhian Cortes.C.C.: 21.854 621



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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

### **Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

### **Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

### **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**

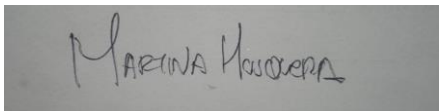
Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: NOVIEMBRE2022

Yo Martina Moquera identificado con C.C. 52804072 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 “**Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.**”, y autorizo mi participación en esta, aportándolos datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejorano 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: MARTINA MOSQUERA

C.C.: 52804072

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

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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

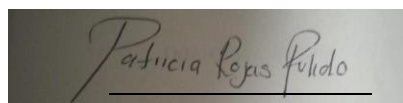
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguna la continuidad de este proceso académico.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: NOVIEMBRE2022

Yo Patricia Roja Pulido identificado con C.C. 1016077513 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 Gran colombiano, denominada **“Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.”**, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejorarlo 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: Leidy Patricia Rojas Pulido.

C.C.: 1016077513

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marly Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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

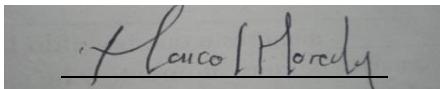
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguna la continuidad de este proceso académico.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: NOVIEMBRE2022

Yo Maykol Yessir Morelli Campos identificado con C.C. 1005288826 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 **“Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.”**, 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: Yessir Morely Campo

C.C.: 1005288826



**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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

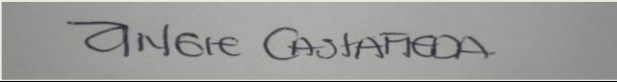
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguna la continuidad de este proceso académico.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: NOVIEMBRE2022

Yo Anguie Castañera identificado con C.C. 1014789567 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 "**Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.**", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejorarlo 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: ANGUIE CASTAÑERA

C.C.: 1014789567

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 12-11-22

Yo Diana Patricia Ortiz J. identificado con C.C. 1073505148 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 **"Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022."**, 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: Diana Patricia Ortiz J.

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

1073505148

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 12/11/2022

Yo German A. Gonzalez G identificado con C.C. 11235927

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 **"Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022."**, 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 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: GuAB.

NOMBRE: German A. Gonzalez

C.C.: 11235927

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marly Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 12-11-22

Yo Jady Farlan identificado con C.C. 10916521161 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 **"Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022."**, 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.: \_\_\_\_\_

Jady Farlan



**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11-11-2022.

Yo Juiza Albrez identificado con C.C. 79567408. 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 **"Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022."**, 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: Juiza Albrez

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

Juiza Albrez  
79567408.

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marly Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa **BPM CONSULTING LTDA** con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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 alguna la continuidad de este proceso académico.

### Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 11-11-2022.

Yo Paolo Parrocaldo identificado con C.C. 10190456798 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 **"Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022."**, 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 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.: Paolo Parrocaldo

Paolo Parrocaldo  
10190456798

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO  
INFORMADOPRÁTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa **BPM CONSULTING LTDA** Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.

**Investigadores:**

Marlyn Viviana Rodríguez Archila, Katherine Paola Zea Vargas, Nely Johanna BallenPardo, Liliana González González, Kelly Johana Tobón Barrientos.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa **BPM CONSULTING LTDA**. El objetivo general de el Plan de Mejora es: Analizar el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes de servicio a la ciudadanía de la empresa BPM CONSULTING LTDA con relación al síndrome de Burnout en el año 2022.

**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

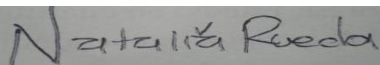
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

## Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: NOVIEMBRE 2022

Yo Yeibi Natalia Rueda Archila identificado con C.C. 1098410802 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 **“Bienestar Y Calidad De Vida Laboral De Los Agentes De Servicio A La Ciudadanía De La Empresa BPM CONSULTING LTDA Con Relación Al Síndrome De Burnout En El Año 2022.”**, 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: Natalia Rueda

C.C.: 1098410808



