

Relación del síndrome de Burnout y Engagement en los Colaboradores de una Entidad Financiera en Colombia en el 2023.

Proyecto de Investigación Maestría en Gerencia del Talento Humano

Elizabeth Cano Restrepo y Jhon Edicson Mesa Hurtado.
Autores

Zully Helena Ponce Palacio
Directora de Tesis
Magister en Gerencia del Talento Humano

Luis Alberto Arias Cohecha
Codirector del Proyecto
Docente Asesor Metodológico

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad Cultura, Sociedad y Creatividad.
Escuela de Estudios de Psicología, Talento Humano y Sociedad.
Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano.
Bogotá 2023

Resumen

Con la presente indagación se desea analizar la posible relación entre el síndrome de burnout y el engagement en una entidad bancaria de la regional Antioquia, para ello, se utiliza una metodología con un diseño no experimental, de corte transversal, con un alcance correlacional.

El muestreo es no probabilístico, con la participación de 106 trabajadores de una entidad bancaria en Colombia en 2023. Los instrumentos que se aplican a la muestra son el Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y el MBI Cuestionario de Maslach burnout Inventory. Como resultados, se presenta una correlación significativa entre el total burnout y el total engagement, con un nivel de confianza del 99%, este puntaje evidencia que mientras mayor sea el puntaje de burnout en los colaboradores es menor el puntaje de engagement, también se corrobora que se presenta mayor nivel de engagement en las personas con mayor edad.

Como conclusiones se destaca la importancia de la correlación para estudiar variables asociadas, al enfoque cuantitativo que se debe tener para dar respuestas a las hipótesis planteadas y al enfoque en el que surge la investigación del proyecto como es la pregunta problema. Terminando de concluir la investigación, se encuentra que el burnout es una variable objeto de estudio siempre, este síndrome puede presentarse en cualquier momento, como este caso en las entidades financieras, como futuros magísteres debemos siempre prepararnos y optar con medidas positivas para aumentar los niveles de engagement, y disminución del burnout en los colaboradores.

Palabras clave: Síndrome de burnout, engagement, talento humano.

Abstract

The sampling is non-probabilistic, with the participation of 106 workers from a banking entity in Colombia in 2023. The instruments applied to the sample are the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) Questionnaire and the MBI Maslach Burnout Inventory Questionnaire. As results, a significant correlation is presented between total burnout and total engagement, with a confidence level of 99%, this score shows that the higher the burnout score in the collaborators, the lower the engagement score, it is also corroborated that there is a higher level of engagement in older people.

As conclusions, the importance of correlation to study associated variables is highlighted, the quantitative approach that must be taken to provide answers to the hypotheses raised and the approach in which the research of the project arises as the problem question. Finishing concluding the research, it is found that burnout is a variable that is always studied, this syndrome can occur at any time, like this case in financial institutions, as future masters we must always prepare ourselves and opt for positive measures to increase levels. engagement, and decreased burnout in collaborators

Keywords: Burnout syndrome, engagement, human talent.

Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Introducción	7
Planteamiento del Problema	8
Pregunta Problema.....	9
Justificación	10
Objetivos.....	12
<i>Objetivo General</i>	12
<i>Objetivos Específicos</i>	12
Marco de Referencia.....	13
Marco Antecedentes.....	13
Marco Conceptual.....	16
Marco Teórico.....	19
Diseño Metodológico.....	21
Tipo De Investigación.....	21
Alcance del estudio	21
Hipótesis:	21
Tipos de variables:	22
Participantes.....	22
Tipo de muestreo.....	23
Criterios de exclusión	23
Criterios de inclusión	23
Instrumento de Recolección de Datos.....	24
Procedimiento	25
Análisis de datos	25

Aspectos Éticos:.....	26
Resultados	29
Discusiones	39
Conclusiones	42
Referencias.....	43
Anexos	48

Listado de Tablas

Tabla 1 Tipo de variable de estudio sociodemográficas	22
Tabla 2 Variables sociodemográficas n=106... ..	28
Tabla 3 Prueba de kolmogorov-smirnov para una muestra	29
Tabla 4 Consolidados resultados	30
Tabla 5 Prueba de comparación de medias, pruebas no paramétricas, para más de 3 muestras kruskall wallis	33
Tabla 6 Estadísticos de prueba chi cuadrado para significancia	34
Tabla 7 Prueba significancia chi cuadrado	35
Tabla 8 Prueba de chi cuadrado	35
Tabla 9 Prueba de Wilcoxon.....	36
Tabla 10 Prueba no paramétrica wilcoxon de los rangos.....	36



Introducción

El sector bancario y financiero es un sector terciario de la economía mundial y de los más estables en cuestión de empleabilidad, y aunque sus horas laborales sean muy extensas, pertenecer a una empresa de este sector es adquirir una buena estabilidad laboral, pues regularmente su contratación es por periodos extensos, brindando mucha más estabilidad que empresas de otros sectores. (Pulgarín y Domínguez, 2019)

Según la investigación de Cedeño y Segovia (2022), 4 de cada 10 profesionales presentan altos niveles de fatiga mental, emocional y físico, y desarrollan decaimiento en su labor diaria, es de ahí saber que 1 de cada 5 personas piensa esporádicamente en desistir de su trabajo.

De acuerdo con el estudio mencionado, las mujeres presentan en un 70% el mayor porcentaje, frente a los hombres que solo presentan un 56%, dichos datos fueron analizados durante los meses de enero y noviembre con una muestra de 32.644 personas en 33 países.

Las entidades financieras están cada día innovando más en su estructura, se están tornando más competitivas y promueven el desarrollo de nuevas tecnologías, logrando así que las empresas sean cada vez más competitivas, y que puedan adaptarse al cambio económico de las últimas décadas.

Dicho enfoque se basa en el beneficio y provecho que generen las organizaciones pero debido a esto van dejando atrás lo más indispensable, el recurso humano de la empresa.

(Cedeño & Segovia, 2022, p 32-37)

Por este motivo, se enfoca el actual trabajo de investigación en la conexión que pueda existir entre el Burnout y Engagement en trabajadores de entidades financieras, dando a conocer el valor que representa el talento humano en la evolución de la empresa; además partiendo del resultado que se obtenga con dicha investigación daremos nuestro

aporte con estrategias que fortalezcan la salud mental y la tranquilidad de los colaboradores dentro de la organización.

Planteamiento del Problema

Como lo describe Vivas y Fonseca, (2021), el síndrome de burnout está definido en la normatividad de su país, como “el principal motivo de enfermedades laborales que se derivan y/o provienen del estrés”. (p 1).

En la presente agrupación mundial de enfermedades (CIE), este síntoma no está planteado como diagnóstico médica, esto genera dificultad al momento de realizar una identificación del problema y por ende tratarla, hace que la atención que se brinde a los trabajadores no sea a tiempo, que no se logre prevenir enfermedades, y no se pueda realizar a tiempo ninguna intervención. Sin lugar a duda es uno de obstáculos silenciosos que afectan la salud mental en la sociedad moderna y además en el nivel de vida de los empleados de las compañías.

Los riesgos psicosociales asociados al síndrome de Burnout se encuentran en el marco legal del sistema general de riesgos laborales en Colombia (Ley 100, 1993), y en base a esta normatividad se han realizado grandes logros en el tema normativo, como lo son las políticas públicas, que protegen la salud en el mundo. (Ministerio de Trabajo y Protección Social, 2001)

Todo esto ha visibilizado la necesidad de prestar mucha más atención a buscar tácticas para prevenir, identificar, evaluar e intervenir la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Resolución 2646, 2008).

(Guerrero y Riaño, 2022, p 36-42), crean un protocolo de prevención en riesgo psicosocial asociados al Síndrome Burnout, donde plasman los pasos a seguir, las maneras en que se aplicará, y cual será el resultado que logrará minimizar y prevenir los estresores en los ambientes laborales.

Algunas entidades financieras presentan un gran problema, sus colaboradores sufren cansancio, ansiedad, sobrecarga laboral por la exigencia del cumplimiento de las metas mensuales, lo que acarrea que no se presente la productividad esperada, que el personal se enferme y trabaje así por temor a un despido, o en sus casos puntuales que tome la decisión de renunciar debido al impacto psicológico laboral y al poco rendimiento. (Durand, 2021, p.4-6)

Si bien el engagement traducido al español se define como compromiso, tiene relación con el sentido de ayuda, de cooperación y de entrega, va en sentido a su organización, y es la definición positiva de competencia profesional, transmite buena energía tanto dentro como fuera de la organización y unidas en un vínculo fuerte, la una a la otra, le dan fuerza a su labor, además hace parte de las conductas positivas del individuo y son aquellas que lo motivan para el rol que desempeña en la organización. (Viveros et al, 2020, p. 2).

En la era actual, las organizaciones exploran frecuentemente contratar personal idóneo que sea comprometido y muestre dedicación a su empleo, este tipo de empleados son más productivos, generan más rentabilidad a las empresas y tienen un mínimo porcentaje de ausentismo. (Herrera y Álvarez, 2019 p 12-14)

Ahora bien, es importante saber cuál es el verdadero poder que tiene el engagement en las organizaciones; Es una poderosa fuerza que hace que se genere una confianza, los empleados realizan su trabajo de manera más activa, son más felices en sus labores y esto hace que atiendan bien los clientes y que se logre fidelizar esos clientes con las empresas.

El engagement es más que ser dedicado y alcanzar objetivos que son medibles, es el detonante que mide las actividades laborales en las organizaciones. Los empleados que tienden a tener mayor compromiso son los que cumplen con las proyecciones de fin de mes



esto lo demuestra su rendimiento y la disposición de seguir trabajando en la empresa.
(Herrera y Álvarez, 2019 p 15-19)

Por lo anterior; Es importante poner en contexto que la población a intervenir es la del sector financiero en un banco de la regional Antioquia, que tienen como funciones la atención al público, cobro y recuperación de cartera, gestión y radiación de créditos, operatividad, y transaccionalidad, realizado tanto por hombres como mujeres.

Se decide realizar la investigación sobre la relación del síndrome de Burnout y Engagement en los colaboradores de Las entidades financieras en un banco de la regional Antioquia.

Pregunta Problema

¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y el engagement en los colaboradores de una entidad bancaria en colombiana durante el año 2023?

Justificación

La presente investigación permitirá ahondar más en la relación que se tiene entre el síndrome de burnout y el Engagement en las entidades financieras en un banco de la regional Antioquia, la información que se tiene de fuentes que realizan mismas investigaciones, encontramos que se ha investigado solo una de las dos variables.

Es por esto, que decidimos basar esta investigación en entidades financieras, poder ahondar en la información que resulte de la relación de dichas variables. Para esta investigación pudimos tener la suerte de enfocarnos en un banco específicamente que permitirá realizar este enfoque en su empleados.

Este estudio ayudará a visibilizar el panorama que se tiene en los bancos y/o entidades financieras frente al personal que labora en estos, identificando los niveles de burnout y de engagement y su posible relación, además será más fácil demostrar de fuentes

reales, las similitudes tanto positivas como negativas, que tienen dichas variables, pudiendo entonces a largo plazo contribuir a los planes de mejora de las instituciones en cuanto a los niveles tanto de engagement como de burnout en los empleados.

Conocer los niveles de engagement y burnout que maneja las empresas en sus colaboradores, es algo de suma importancia, ya que son estos, quienes prestan los servicios a la gente, y son quienes actúan de manera directa con la atención y la calidad del servicio.

Dicha medición se tendrá en cuenta para el desenvolvimiento de las encuestas y la medición, que dará una posible solución a este inconveniente.

Dicha investigación realizará un aporte desde sus resultados, ayudará a visibilizar los problemas de salud, de agotamiento, de estrés crónico y será de beneficio para la organización y sus empleados, logrando identificar aspectos que puedan aportar al bienestar, satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores.

(Amaya y Beltrán, 2015, p 16-24), El estrés laboral hace parte de las principales enfermedades causantes del estrés en empleados que hacen parte del servicio al cliente de las empresas y organizaciones.

Nuestras acciones cotidianas están ligadas al síndrome de burnout, por el cansancio, el estrés y es tanto a nivel personal como individual, las estrategias de afrontamiento son una manera de poder contrarrestarlo.

Existen tres estilos de afrontamiento:

Dirigido al problema: Cuando lo que deseamos es cambiar una situación por otra o variarla, puede darse o detectando la amenaza o alejándose de ella. (Carver,1989).

Dirigido a la emoción: Es basado en disminuir o quitar las acciones que nos ocasionan el burnout, significa que se puede buscar apoyo psicológico, moral y crecimiento positivo. (Carver,1989).

Dirigido a evitar el problema: Esta estrategia se basa en evitar el entorno que te genera dicho estrés, se enfoca en actividades que te alejen del nicho estresor. (Carver,1989).

Puesto que el síndrome de burnout afecta a varias áreas de la vida de la persona es importante realizar acciones a nivel individual donde las personas desarrollen estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar el estrés proporcionado o neutralizar las secuencias negativas para poder adaptarse. (Carver,1989).

La intención es aportar con información confiable y válida, donde se haga referencia a los aspectos negativos que genera el síndrome de burnout, pero también ayudar con información y datos que identifiquen aspectos como el compromiso, el apasionamiento por la labor realizada y la productividad, demostrando así el alto nivel de Engagement.



Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de una entidad bancaria en Colombia en el año 2023.

Objetivos Específicos

- Caracterizar socio demográficamente a los participantes del estudio conociendo sus disposiciones en el proyecto de investigación.
- Conocer los niveles de burnout y engagement en los colaboradores de la entidad financiera colombiana seleccionada.
- Analizar la relación entre el síndrome de burnout, Engagement y variables sociodemográficas del grupo objetivo.
- Determinar el nivel de incidencia del síndrome de burnout y engagement en los empleados de una entidad bancaria en Antioquia.

Marco Antecedentes

Cedeño y Segovia (2021), en su búsqueda sobre Burnout, engagement y la apreciación sobre estudios de COVID 19 que tuvieron los empleados del centro sur de Chile, exponen que su metodología se basó en un estudio cuantitativo no probabilístico, con la participación de 408 personas entre hombres y mujeres, quienes estaban clasificados en edades desde 18 a 65 años. En los resultados se define la obtención de una correlación negativa, una dimensión pequeña de burnout y de grandor medio con engagement. Como conclusión se establece que el engagement es mayor en mujeres que en hombres.

En la línea de determinar alguna relación entre las variables estudiadas, Quiroz et al., (2020) exponen que son dos elementos opuestos y en su investigación sobre el engagement y el burnout en profesionales de la salud colombianos, basan su estudio en un diseño no experimental, en el que participan 388 profesionales del sector salud, tanto público como sector privado.

Esta investigación arrojó resultados importantes, el cual uno de ellos resalta que el engagement trabaja como un elemento de amparo ante el síndrome de burnout, ya que se observa que, a mayor vigor, menor es el cansancio emocional.

Cruzado y Sánchez (2021), llevaron a cabo un estudio sobre los conceptos en cuestión, partiendo de la duda del tipo de relación que existe entre el síndrome de burnout y el engagement en los empleados de la empresa GINSAC, distrito de Lambayeque. Por dicha investigación se plantearon una investigación de enfoque cuantitativo y tipo aplicada.

Se realizó una encuesta con un número de 179 empleados de la empresa GINSAC, a estos empleados les pudieron aplicar un cuestionario que pudo adaptar (Prieto 2016 et al, 2015, p.17). La información que dio resultado demuestra que, si existe una gran relación entre engagement y burnout, dicha relación es de carácter representativo en engagement y

despersonalización. Se concluye entonces que; durante el tiempo que el síndrome de burnout sea reflejado por los colaboradores, éste demostrará que tan ligados están a su empresa y/o ámbito laboral, de tal manera que el empleado deberá demostrar un auto estímulo y sacar a flote las habilidades necesarias para lograr su meta.

En cuanto a estudios a nivel nacional, Bresó et al, (2019), iniciaron un estudio con los mismos conceptos anteriormente citados, pero con el objetivo de determinar que tanto burnout y ansiedad despiertan o desarrollan los empleados de las empresas hospitalarias en la ciudad Samaria, Colombia. Esta indagación fue de carácter cuantitativo con el enfoque explicativo y se realizó la muestra con 59 doctores, la manera de medirlos fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, y el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE), adicionalmente se les tomó información para una ficha de caracterización sociodemográfica. Los resultados que arrojó dicha prueba fue:

La concurrencia del burnout en un 25,4% de la comunidad, unos niveles muy altos de ansiedad superando el 57,63%, y un nivel más moderado el 42,7%.

Al finalizar se llega a la conclusión, que tanto el burnout como la ansiedad que se despierta en los médicos, afecta fuertemente el desarrollo de sus funciones y el adecuado ejercicio de manera profesional.

Marsollier (2019), en Argentina realizó una investigación titulada: Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos, la cual tuvo un enfoque descriptivo explicativo y cuya finalidad fue establecer metas (burnout) y el (engagement), empleando el modelo conjunto.

En la población de Mendoza Argentina, se realiza muestra para proyecto de investigación, la muestra es tomada en 147 empleados que desarrollan actividades administrativas, en una entidad del gobierno, se utilizaron los cuestionarios MBI y el UWES. Los resultados reflejan una información de tipo descriptivo y otras de tipo

explicativo. Se logra dictaminar que un porcentaje de los colaboradores de la organización, tienen un nivel alto de desgaste emocional, pero que por el contrario el 74.2% de los empleados poseen unos niveles altos de engagement.

Este proyecto dio como resultado: En la empresa se pudieron encontrar rasgos psicosociales en los trabajadores y donde se exhibían altos niveles en las muestras que se tomaron. Esta muestra se pudo utilizar para el diseño y estructura de políticas, que hicieron parte de las instituciones para lograr prevenir el agotamiento laboral y que fortalecieron el engagement y le dio mayor valor al empleo.

Yzaguirre (2021), en su estudio denominado el síndrome del burnout y el engagement en los colaboradores de Maqpower SAC, buscaban como objetivo final de su investigación, demostrar la relación entre Síndrome del burnout y el engagement laboral en los empleados de dicha empresa, su alcance fue descriptivo y correlacional, realizado bajo un diseño de investigación no experimental.

Dicha muestra fue tomada en personas de diferentes sexos y con edades que oscilaban entre los 18 a 58 años.

Sus resultados fueron descriptivos y demostraron que, al final de la muestra se encontraron altas evidencias de síndrome de burnout de nivel bajo y de engagement.

Así mismo revisando el informe inferencial realizado, lograron encontrar conexión de orden estadístico, significativas de tipo inversa con una conexión menor $p = .000$), también, las relaciones del síndrome de burnout entre las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en el trabajo ($Rho = -.470^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.204^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.427^{***}$; $p = .000$), respectivamente, además, relaciones del engagement laboral y las dimensiones de cansancio, despersonalización y realización personal ($Rho = -.219^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.109^{***}$; $p = .000$; $Rho = -.549^{***}$; $p = .000$).

Dichos resultados llevaron a los investigadores a deducir que mientras más burnout, menos será el compromiso producido por el Engagement laboral en los colaboradores de Maqpower SAC.

Un estudio similar fue el realizado por Bermúdez (2017), cuyo título fue, Engagement y su relación con el burnout en trabajadores del área administrativa, donde se realiza la propuesta y se plantea como propósito inicial, conocer si los niveles de Burnout reducen con el incremento en los niveles de Engagement en el personal estudiado, para lo que se utilizaron escalas de medición, que arrojaron información que permitió realizar la medición que se podía tener entre niveles de engagement y reducción del Burnout.

La metodología empleada fue de tipo cuantitativo y un alcance correlacional con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables.

Marco Conceptual

Burnout:

Saborio et al, (2015), en su definición realiza el conjunto de todas las definiciones y siendo lo más acertado posible, se trata de estrés crónico, que genera agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal y laboral.

Gutiérrez (2020, p. 9-10), generaliza el término burnout como emoción física o mental de ámbito negativo, que se origina cuando se encuentra cansado en su empleo, cuando sus jornadas laborales son extensas. Se divide en tres fases:

- Cansancio emocional: Pérdida de energía, desgaste físico mental.
- Despersonalización: Pérdida de motivación, sin ganas de hacer su labor, impotencia y frustración que le generan mal ánimo.
- Realización personal: Cuando se dice que no se cumple las expectativas en la labor que se desempeña y se pierde el valor de lo que se hace.

Es importante mencionar que la primera información que se tiene sobre el Burnout es

del año 1970, cuando el psicólogo Herbert Freudenberger, logró descubrir un sin número de signos físicos como psíquicos, entre los cuales se encuentra la percepción de un estado de cansancio como resultado de esforzarse hasta el límite.

El autor en mención identificó que de no tomar en consideración las propias necesidades se llegarían a quemar. (Redo, 2009).

Luego en la década de los 80's la psicóloga social Cristina Maslach continuó con las investigaciones y fue quien nombró a este conjunto de síntomas bajo el término de "Burnout," definiéndolo como "un síndrome de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso" (Maslach y Jackson, 1981, p 4-5)

(Cajamarca, et, al, 2022, p 43-49), menciona: El síndrome de burnout está ligado a los factores sociodemográficos como lo son, elementos personales, como la edad, el grupo familiar, el sexo, la personalidad.

Factores laborales: Inconvenientes en la empresa, inconvenientes en el ambiente físico, implementación de nuevos procesos tecnológicos, relación jefes- cliente.

Factores sociales y ambientales: Extensas horas laborales, canales de información y/o comunicación.

Engagement:

Definición que hace referencia al marketing y a empleados con altos índices de compromiso, entrega en sus labores diarias y hacia la empresa; tienen por convicción lograr la consecución de las metas en la organización, lo asumen y se hacen cargo de dichas responsabilidades sin poseer supervisión.

Para que en las empresas se cumpla con el factor Engagement debe haber buena relación entre empresa y empleado. Garbero, et al., (2019).

Asimismo, el Engagement fue apareciendo como resultado de las investigaciones

sobre burnout, buscando el contrario positivo. Este término tiene como particularidad tres dimensiones que son: el vigor, la dedicación y la absorción. Enfoque positivo del trabajo, endonde quienes trabajan fuertemente (vigor), se involucran de la mejor manera en el trabajo (dedicados) y se sienten cautivados (absorción) con su labor en la empresa. (Kutota, et al., 2011 como se citó en Alonso, 2021).

En cuanto a sus antecedentes, fue en la década de los 90's que se nombró por primera vez la palabra engagement, cuando Schaufeli y sus colaboradores lo definieron como “Unestado mental positivo, relativamente persistente, relacionado con el trabajo y que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (Schaufeli et al., 2002, p. 10).

En el año 1997, Maslach y Leiter, (1997, p. 196) se referían al engagement y el burnout como dos equivalentes y que hacían parte de una misma moneda, detallaban engagement como enérgicos y eficientes y burnout como agotamiento y fatiga; significando entonces que el engagement no hace parte de una persona o de una conducta específica comotal.

Dicho constructo resalta la productividad de cada trabajador, reconoce lo importanteque es que cada empleado sienta que tiene motivación, que sea proactivo y se responsabilicecon la empresa. El ámbito empresarial actual es cambiante y genera exigencias ante las organizaciones donde deben contar con trabajadores engaged, ya que genera rentabilidad y beneficio en varios aspectos, tanto para el empleado como para la empresa; a los empleados les da acceso a realizarse profesionalmente y a estar bien mentalmente, y a la empresa le generará alcance de metas y su productividad será mayor económicamente hablando. (Schaufeli y Bakker, 2004 como se citó en Garbero et, al., 2019, p. 2).

El engagement genera provecho, y se maneja de manera compartida entre empleados yorganización, pero en mayor medida para el empleado, por el desarrollo de su

rol laboral, ya que es quien genera sentimientos positivos y un empoderamiento en las labores que realiza. (Salanova y Schaufeli, 2009).

Para las organizaciones actuales, el mundo laboral actual exige empleados que se adapten al cambio exitosamente y que sean fructíferos a la hora del cumplimiento de metas en pro del beneficio de las empresas, además que sepan enfrentar desafíos del día a día y que puedan generar éxito en las organizaciones; los trabajadores que más presentan engagement son los más adecuados por las particularidades antes nombradas. (Herrera, 2019, p 5-6).

El recurso humano que es caracterizado por engaged demuestra continuamente actitudes positivas, son entusiastas, se enorgullecen de la empresa, se involucran con sus labores, se motivan al aprendizaje diario y continuo y adquieren nuevas habilidades que aplican en su rol laboral.

Las empresas que poseen trabajadores engaged están un paso adelante de las demás organizaciones en este mundo laboral que crece a pasos agigantados, dado que este tipo de empleados son adaptables al cambio, aportan su mayor esfuerzo para alcanzar las metas de las entidades y le aportan al crecimiento y desarrollo de las organizaciones. (Salanova, 2020, p. 35).

Entendemos engagement como un síntoma que tiene mayor fuerza por sus niveles de energía, se manifiesta en mayor volumen en empleados que tienen un hogar bien conformado, aquellos que no poseen hijos, quienes no beben o no fuman, aquellos que se ejercitan cotidianamente, que realizan actividades que los sacan de lo cotidiano, además pueden encontrarse en aquellos que ejercen cargos de alto rango. (Sanclemente et,al, 2017, p 1).

Para el término del síndrome de burnout, se toma el modelo psicosocial desde la teoría organizacional:

Desde el surgimiento del síndrome del trabajador quemado, como variables psicológicas, esta expone como un referente los tres modelos psicológicos.

Dichos modelos incorporan actividades de los indicios sobre disfunciones del rol, carencia de salud en el trabajo, la cultura y el clima de la empresa. Estos son ejemplos que se resaltan porque hace énfasis en la importancia del estrés organizacional y se utilizan medidas para el trabajador que tiene síntomas ante el estrés laboral, generando una respuesta a colaborador quemado. (Gil, Peiró 1999).

La manifestación de los factores de riesgo psicosocial en las áreas laborales, está ligado a aquellos síntomas que afectan en gran medida la salud, complicaciones anatómicas, mentales, de orden cardiovascular y osteomuscular. El síndrome de burnout aflora por la constante exposición a los factores de riesgo psicosocial, es un manifiesto que se da por el estrés permanente.

Los empleados de las entidades financieras son una población expuesta a factores de riesgo de tipo psicosocial, esta problemática se debe a las condiciones laborales, en las que por el estrés, la sobrecarga de trabajo, se está expuesto a sufrir complicaciones por el estrés al que se exponen los empleados cada día. (Villamar et, al, 2019, p 1).

De acuerdo a la política nacional: La resolución 2764 de 2022 considera que las entidades financieras al igual que otros sectores como defensa, educación, sector salud y servicios sociales, deben contemplar intervenir y llevar control frente a las dimensiones que se enmarcan en la batería de factores de riesgo psicosocial y los efectos que conlleva, poder actuar frente al burnout, además de crear un protocolo de factores de dichos riesgos para trabajadores de los sectores antes mencionados priorizando el sector financiero.

(Ministerio del trabajo 2022).

Según cita Quiroz et al., (2020) se habla del trabajador quemado, como el síndrome del desgaste emocional de uno o más colaboradores de una organización, los cuales desempeñan determinada función, independiente del proceso que realizan, llegan a un límite donde no son capaz de realizar esta labor, su nivel emocional y psicológico no permite llegar a cumplir sus funciones satisfactoriamente y es por esto por lo que se denomina un trabajador quemado.

Con base a las variables que considera la teoría organizacional las respuestas han llevado a una conclusión, que el conflicto se asocia significativamente con el agotamiento emocional. Los valores r de Pearson que oscilan entre $r = 69$ (Gil y Peiró 1996) y $r = 44$ (Gil y Peiró 1997), en poca medida de despersonalización (oscilando los valores r de Pearson entre $r = 52$ y $r = 31$), y los valores más bajos se obtienen para relación personal en la organización que labore.

Por otra parte, el engagement hace parte del estudio desde el enfoque psicológico, corriente definida por Seligman (2005) como se citó en Contreras y Esguerra (2006, p. 311) como “El estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología”. (Contreras & Esguerra, 2006 como se citó en Wefald, 2009).

La psicología organizacional positiva se manifiesta como contrariedad a la psicología que se consagra a las enfermedades mentales y a los problemas que se relacionan a la identidad de cada persona, asimismo se pretende seguir con uno de los objetivos esenciales, que toma el recurso humano y trata de mejorar la calidad de vida de las personas (Cárdenas, 2013). En contraste, “la psicología frecuente busca dar una respuesta a conductas negativas y poder dar solución a incógnitas a preguntas con desordenes de

personalidad, es así que se ha modificado la forma de ver la psicología”. (Cárdenas, 2013, p. 93)

Esta perspectiva genera un cambio de enfoque y otra dirección hacia la salud ocupacional, que se complementa y se agregaba a la bien llamada tradicionalmente psicología ocupacional, quien se encarga de personas que presentaban problemas de conducta y de comportamiento a través de tratamientos ocupacionales como terapia, siendo una salida a los problemas y encontrándose nuevamente con su vida. (Barros, 2002 como se citó en Charry 2021, p. 6).

Diseño Metodológico

Tipo De Investigación

Este proyecto se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el cual “se utiliza como un ligado de actividades secuenciales, siguiendo un estricto proceso donde se delinean unas variables, instaurando una hipótesis, partiendo de un plan para experimentar, se ejecutan unas mediciones, empleando la estadística y obtener unas conclusiones” (Hernández & Mendoza 2018, p. 4).

Implicó un diseño no experimental con corte transversal; dado que no existe probabilidad alguna que la muestra tenga maniobras activas en ninguna de sus variables y la medición se originó durante los tiempos establecidos. (Cahuana, et al., 2020).

Alcance del estudio

Se realizó bajo un estudio descriptivo correlacional, donde se van a capturar variables, con procedimientos de orden estadístico (Osada & Salvador, 2021)

Hipótesis:



Con base en investigaciones previas (Bermúdez, Burbano 2017; Yzaguirre Inca 2021;Cruzado Salazar & Sánchez Heredia 2021), las hipótesis que se comprobaron son las siguientes:

H1: Se presenta mayor nivel de burnout en las mujeres que en los hombres y en otro género.

H2: Se presenta mayor nivel de engagement en las mujeres que en los hombres y en otro género.

H3: Se presenta mayor nivel de engagement en las personas con mayor edad.H4: Se presenta un alto nivel de burnout en los participantes del estudio,

evidenciándose un alto cansancio emocional, un alto nivel de despersonalización y un bajo grado de realización personal.

H5: Se presenta un bajo nivel de engagement desde sus tres dimensiones de vigor,dedicación y absorción.

H6: Se presenta una relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y el engagement.

Tipos de variables:

Tabla 1

Tipo de Variable de Estudio Sociodemográficas

Variable	Modalidad	Tipo	Nivel de medición
Sexo	Masculino (1) – femenino (2) Otro (3)	Discreta	Nominal
Edad	1. Entre 18 a 25 años 2. Entre 26 a 35 años 3. Entre 36 a 45 años 4. De 46 años en adelante.	Discreta	Ordinal



Estado civil	1.	Soltero (a)	Discreta	Nominal
	2.	Casado (a)		
	3.	Unión libre		
	4.	Divorciado (a)		
	5.	Viudo (a)		
No de Hijos	1.	Ninguno (0)	Discreta	Ordinal
	2.	1		
	3.	2		
	4.	3 o más		
Puntaje burnout	1-100		Discreta	Ordinal
Puntaje engagement	1-100		Discreta	Ordinal

Nota: Elaboración propia

Participantes

La población que se aborda fue un total de 108 colaboradores de la sede de un banco en Colombia, ubicado en Antioquia.

Los cargos escogidos fueron directores, asesores, asagros, asesores plataforma, bac+cerca, cajeros principales y cajeros auxiliares. Será distribuida entre 53 hombres y 50 mujeres en edades de 22 a 50 años, todos ellos con formación profesional, tecnólogos, técnicos y bachilleres, los trabajadores tenían entre 1 y 20 años de antigüedad con contratos presuntivos a seis meses y teniendo presente sus salarios.

Tipo de muestreo

Se realizó bajo un muestreo no probabilístico por disponibilidad, como cita Hernández y Mendoza, (2018) son también definidas como muestras dirigidas, como primicia de una muestra no probabilística, desde un enfoque cuantitativo, es que ésta se emplea para fijar diseños de estudios que no requieren una representación amplia de elementos de una población, sino una minuciosa y vigilada deliberación de casos, seleccionando personas o incidentes típicos sin que sean estadísticamente representativos (p.215)

Criterios de exclusión

No se tuvieron en cuenta sujetos con las siguientes características: Gerentes delbanco, personal de empresas temporales (guardas de seguridad y personal servicios generales) y colaboradores de otras seccionales distintas a la de Antioquia.

Igualmente, no se incluyeron las personas que no aceptaron el consentimiento informado, pero realizaron la encuesta.

Criterios de inclusión

Se tuvieron en cuenta sujetos con las siguientes características: Los cargos escogidos fueron directores, asesores, asagros, asesores plataforma, bac+cerca, cajeros principales y cajeros auxiliares, hombres, mujeres y otro género, en edades de 22 a 50 años, todos ellos conformación profesional, tecnólogos, técnicos y bachilleres, los trabajadores tenían entre 1 y 20 años de antigüedad.

Instrumento de Recolección de Datos

Se trabajó con dos instrumentos de medición validados en población trabajadora de Colombia, como es el MBI Cuestionario de Maslach burnout Inventory (tiene acceso abierto) el cual se compone de 22 preguntas, en este indaga sobre sentimientos, posturas profesionales en el oficio desempeñado, todo con el fin de medir el desgaste del colaborador. traducido al castellano por Moreno et al., (2001) basados en el instrumento original desarrollado por Maslach et al., (1996) y adaptado y validado en Colombia por Córdoba et al., (2011) . Se obtiene puntajes por dimensiones de escala (Gutiérrez, 2020, p. 9), las divide en tres fases:

- Cansancio emocional: Pérdida de energía, desgaste físico mental. (Ítems 1,2,3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 del cuestionario.)
- Despersonalización: Pérdida de motivación, sin ganas de hacer su



labor, impotencia y frustración que le generan mal ánimo. (Ítems 5, 10, 11, 15 y 22 del cuestionario.)

- **Realización personal:** Cuando se dice que no se cumple las expectativas en la labor que se desempeña y se pierde el valor de lo que se hace. (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 del cuestionario.) Según el cuestionario del anexo 1.

Por otra parte, se usó el Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) validado en Colombia por Ospina y Delgado (2014). Este instrumento fue creado por Schaufeli et al. (2002), y está compuesto por tres dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción, enfoque positivo del trabajo, en donde quienes trabajan fuertemente (vigor), se involucran de la mejor manera en el trabajo (dedicados) y se sienten cautivados (absorción) con su trabajo (Kutota, et. al., 2011 como se citó en Alonso, 2021).

Contiene 17 ítems distribuidos así: vigor (ítems 1, 4, 8, 12, 15 y 17 del cuestionario) de dedicación (ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16 del cuestionario) y de absorción (ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16 del cuestionario) (Ver anexo 2). Estos se adaptarán en un formulario de Google adjuntando el consentimiento informado, tratamiento de datos personales y se enviará a cada correo electrónico de los participantes.

Procedimiento

1. Se envió información por medio de correos electrónicos del cuestionario a los participantes y en sitios con el fin de aplicar el instrumento y aceptar el consentimiento informado.

2. La información se codificó con un total de 108 personas, una vez aplicada la toma de las encuestas, ninguno de los participantes tendrá información del orden en que realizó los instrumentos.

3. Cada encuestado debía marcar las respuestas que considerara, una vez señalaban se habilitaba una condición habilitante para la captura de los datos. Para la transparencia de



la investigación en el formulario estaba la aceptación del consentimiento con ACEPTA O NO ACEPTA.

También se entregó una constancia de asistencia donde solo se recogieron 15 firmas de los participantes que aceptaron, los otros participantes no firmaron argumentado que sería fácil identificarlos por lo cual se toman los que aceptaron el consentimiento informado.

5. Se reorganizaron los participantes teniendo presente los que aceptaron el consentimiento informado, que fueron 106. Solo dos NO ACEPTARON, por lo tanto no se incluyeron en el análisis. Una vez aplicados los instrumentos, los datos quedaron en una hojade cálculo de Google, donde automáticamente se organizó la información.

6. Se ingresó los datos al software SPSS, con el fin de obtener los resultados de investigación.

Análisis de datos

Se utilizó un instrumento de medición Software SPSS, que como lo menciona López y Roldán (2015) es utilizado en las ciencias sociales para las investigaciones cuantitativas, este permite, entre sus funciones analizar datos, registro, y depuración de los mismos, transformación de variables procesamientos de datos y cálculos, permitiendo la interpretación de la información a través de tablas, gráficos y cálculos estadísticos obteniendo así unos resultados (p. 5).

Teniendo en cuenta lo anterior, se usó como técnica de análisis de información la estadística inferencial, con la cual se comprueban las hipótesis de investigación desde procedimientos estadísticos paramétricos o no paramétricos. También se utilizó una estadística descriptiva para trabajar las variables sociodemográficas.



Aspectos Éticos:

Según la resolución No 8430 de 1993, la investigación planteada en el presente proyecto tuvo a las personas como objeto de estudio en sus contextos organizacionales, por este motivo, a continuación, se expone la descripción general de las condiciones éticas:

El presente proyecto se desarrolló en un contexto organizacional del país, el cual pertenece al sector bancario, específicamente con la población de trabajadores de dicha empresa. En la intervención de la población se contó con el consentimiento informado.

Cuando se codificaron y se distribuyeron los datos, se presentó la particularidad de que de 108 personas que diligenciaron la encuesta, solo dos personas no aceptaron el consentimiento informado. Asimismo, 15 personas aceptaron firmar la constancia que se realizó y los otros 93 participantes no aceptaron firmar, porque consideraban que la información podría identificarlos al responder el cuestionario. Los 108 participantes, aceptaron la información del consentimiento informado, dando más transparencia a la toma de la muestra. Los instrumentos engagement y burnout son instrumentos validados en Colombia.

Respeto a las personas:

El presente proyecto busca estudiar una tendencia en particular que se visualiza la gestión del talento humano en los últimos años como lo es el engagement y un fenómeno que afecta la salud mental de los colaboradores como lo es el síndrome de burnout, por esta razón la población con que se trabajó está conformada por empleados perteneciente a una organización del sector bancario. Teniendo en cuenta lo ordenado por el Artículo 36, Ordinal I de la Ley 1090 de 2006 y Decreto 8430 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Ley 1080 de 2006 del Colegio Colombiano de Psicólogos. con los trabajadores

que participaron en los dos cuestionarios se llevó a cabo el proceso dialógico del consentimiento. Este proyecto se realizó bajo el abordaje metodológico cuantitativo. La participación de los sujetos fue voluntaria y no tuvo incentivos económicos.

Beneficencia:

El estudio permite establecer la relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los colaboradores de una empresa del sector bancario.

Una vez que se tienen los resultados, se entregará un informe detallado al área de GH, divulgando los resultados, y entregando la información a los participantes si así lo requieren.

Alcance:

El estudio de la posible relación de las variables burnout y engagement, es primera vez que se investiga en entidades financieras en Colombia.

Justicia:

La selección de los participantes se realizó de una manera justa y equitativa, por cargos y por la disponibilidad que se tenía en cada oficina. Los instrumentos utilizados, realizan la clasificación, ya que están validados en Colombia.

No maleficencias:

Los instrumentos fueron dos cuestionarios tipo escala Likert y hubo total confidencialidad en los datos personales de los participantes; esto garantizó que no se generara algún daño o perjuicio en los participantes de este estudio.

Resultados

Tabla 2*Variables Sociodemográficas n=106*

	Edad	Horas Trabajadas por semana	Estrato	Genero	Estado Civil	Número de hijos
Media	34.425	1.519	2.000	1.670	2.038	1.047
Error estándar de la media	1.0013	0.0488	0.0957	0.0532	0.1063	0.1050
Mediana	32.500	2.000	2.000	2.000	2.000	1.000
Moda	27.0	2.0	2.0	2.0	1.0	0.0
Desviación estándar	10.3094	0.5020	0.9856	0.5472	1.0948	1.0813
Varianza	106.285	0.252	0.971	0.299	1.199	1.169
Asimetría	0.767	-0.077	0.973	-0.002	0.634	0.550
Error estándar de asimetría	0.235	0.235	0.235	0.235	0.235	0.235
Curtosis	0.034	-2.033	0.823	-0.713	-0.448	-1.053
Error estándar de curtosis	0.465	0.465	0.465	0.465	0.465	0.465

Nota: Elaboración propia

Para la mediana el 50% de los casos se tiene que se presenta para: El estrato 2, son mujeres y el estado civil es casado.

La edad de los encuestados osciló entre los 33 a 36 años con una media de 34.425 años, nos muestra una asimetría positiva .0767, mostrando que la mayoría de los casos con la variable edad, personas con una mayor cantidad de personas menores de 30 años y se tiene menos personas mayores de 30 años.

Al ver la simetría del número de horas trabajadas por semana de los participantes, esta muestra una tendencia negativa, exponiendo que se están trabajando más de las horas semanales establecidas, porque se encuentra en -0.77. Los datos de asimetría nos muestran que el personal puede presentar de burnout debido a que trabaja más horas del horario establecido.

Tabla 3

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		TOTAL L CAN	TOTAL L DES	TOTAL LRP	TOTAL BURNOUT	TOTAL L VIGOR	TOTAL DEDICACION	TOTAL ABSORCION	TOTAL ENGAGEMENT
N		106	106	106	106	106	106	106	106
Parámetros	Media	32,123	10,255	11,019	53,396	23,434	22,047	26,877	72,358
normales ^a	Desviación estándar ^b	16,2027	7,3473	8,4414	27,5459	8,4617	5,9320	5,6327	18,0635
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,113	,095	,102	,142	,141	,092	,104	,071
	Positivo	,098	,095	,102	,106	,086	,090	,053	,050
	Negativo	-,113	-,081	-,096	-,142	-,141	-,092	-,104	-,071
Estadístico de prueba		,113	,095	,102	,142	,141	,092	,104	,071
Sig. asintótica (bilateral)		,002 ^c	,020 ^c ,009 ^c	,000 ^c	,000 ^c ,027 ^c	,007 ^c	,200 ^{c,d}		

Nota: Elaboración propia

Se realiza la prueba de Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra con el fin de encontrar si las variables se comportan de manera normal. Se encuentra que de las variables analizadas como son: Total Cansancio emocional 0.002 , Total Despersonalización 0.020, Total Realización 0.009 , Total Burnout 0.000, Total Vigor 0.000, Total Dedicación 0.027, Total Absorción 0.007, no se distribuyen de manera normal. La única distribución normal es Total Engagement 0.200 que es mayor a 0.05 en la significancia estadística.

En este caso no se encontró normalidad por lo cual se realiza la correlación con el método de Spearman el cual permite correlaciones no paramétricas.

Tabla 4
Consolidados de resultados

			Edad	Horas Trabajadas por semana	Número de hijos	TOTAL CAN	TOTAL DES	TOTAL RP	TOTAL BURNOUT	TOTAL VIGOR	TOTAL DEDICACION	TOTAL ABSORCION	TOTAL ENGAGEMENT
Rho de Spearman	Edad	Coeficiente de correlación	1.000	.057	.534**	.227*	.207*	.115	.233*	-.161	-.169	-.032	-.122
		Sig. (bilateral)		.559	.000	.019	.033	.240	.016	.099	.084	.744	.211
	Horas Trabajadas por semana	Coeficiente de correlación	.057	1.000	.041	.141	.301**	.166	.235*	-.016	.080	.105	.051
		Sig. (bilateral)	.559		.679	.151	.002	.090	.015	.873	.416	.283	.604
	Número de hijos	Coeficiente de correlación	.534**	.041	1.000	.374**	.143	.157	.296**	-.195 [†]	-.144	.055	-.127
		Sig. (bilateral)	.000	.679		.000	.144	.107	.002	.046	.142	.578	.196
	TOTAL CAN	Coeficiente de correlación	.227*	.141	.374**	1.000	.675**	.612**	.919**	-.801**	-.661**	-.323**	-.705**
		Sig. (bilateral)	.019	.151	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000

TOTAL DES	Coeficiente de correlación	,207*	,301**	.143	,675**	1.000	,472**	,803**	-,537**	-,506**	-,260**	-,492**
	Sig. (bilateral)	.033	.002	.144	.000		.000	.000	.000	.000	.007	.000
TOTAL RP	Coeficiente de correlación	.115	.166	.157	,612**	,472**	1.000	,799**	-,691**	-,664**	-,433**	-,674**
	Sig. (bilateral)	.240	.090	.107	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
TOTAL BURNOUT	Coeficiente de correlación	,233*	,235*	,296**	,919**	,803**	,799**	1.000	-,790**	-,704**	-,382**	-,721**
	Sig. (bilateral)	.016	.015	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
TOTAL VIGOR	Coeficiente de correlación	-.161	-.016	-,195*	-,801**	-,537**	-,691**	-,790**	1.000	,853**	,647**	,951**
	Sig. (bilateral)	.099	.873	.046	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
TOTAL DEDICACION	Coeficiente de correlación	-.169	.080	-.144	-,661**	-,506**	-,664**	-,704**	,853**	1.000	,681**	,929**
	Sig. (bilateral)	.084	.416	.142	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
TOTAL ABSORCION	Coeficiente de correlación	-.032	.105	.055	-,323**	-,260**	-,433**	-,382**	,647**	,681**	1.000	,801**
	Sig. (bilateral)	.744	.283	.578	.001	.007	.000	.000	.000	.000		.000

TOTAL ENGAGEMENT NT	Coefficiente de correlación	-0.122	.051	-.127	-.705**	-.492**	-.674**	-.721**	.951**	.929**	.801**	1.000
	Sig. (bilateral)	.211	.604	.196	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota: Elaboración propia

El Rho para la variable edad, se correlaciona con números de hijos 0.534** con significancia de en un nivel de (0.01) y correlaciona con total cansancio emocional 0.227*, total despersonalización 0.207* y total burnout 0.233* con significancia de (0.05) a mayor edad, aumenta el numero de hijos, total cansancio emocional, total despersonalización y total burnout.

Se observa en los Rho, para la variable total burnout correlación significativa en un nivel de (0.05) para edad con 0.233*, horas trabajadas por semana 0.235* . Para correlación significativa en un nivel de (0.01), para número de hijos con 0.296**, total cansancio emocional 0.919**, total despersonalización 0.803**, total realización personal 0.799**, total vigor -0.790**, total dedicación -0.704**, total absorción -0.382** y total engagement -0.721**. Se refleja una correlación negativa, mientras que una variable aumenta la otra disminuye.

En el Rho, para la variable total engagement correlación significativa en un nivel de (0.01) para edad con 0.233*, total cansancio emocional -0.705**, total despersonalización -0.492**, total realización personal -0.674**, y total burnout -0.721** . Correlaciona a un nivel (0.01) con total vigor 0.951**, total dedicación 0.929**, total absorción 0.801** y total engagement -0.721**. Se refleja una correlación negativa, mientras que una variable aumenta la otra disminuye.



Tabla 5

*Prueba de comparación de medias, pruebas no paramétricas, para más de 3 muestras.
Kruskall Wallis*

Genero		N	Rango promedio
TOTAL CAN	1,0	39	45.45
	2,0	63	57.69
	3,0	4	66.00
	Total	106	
TOTAL DES	1,0	39	46.54
	2,0	63	57.23
	3,0	4	62.63
	Total	106	
TOTAL RP	1,0	39	51.58
	2,0	63	53.25
	3,0	4	76.13
	Total	106	
TOTAL BURNOUT	1,0	39	46.83
	2,0	63	56.33
	3,0	4	74.00
	Total	106	

Nota: Elaboración propia

En la prueba Kruskal Wallis, se observa que los puntajes más altos de burnout en la variable género es para la opción “Otro género” en comparación con el género masculino y del femenino en las tres dimensiones que componen el burnout. En cansancio emocional, reportan un rango de 66, en la dimensión de despersonalización reportan un 62.63 y finalmente en realización personal es de 76.13 para un total de burnout de 74. El género que demuestra bajos puntajes de burnout y sus dimensiones es el masculino con un total de 46.83.

Pese a ello, se busca confirmar diferencia significativa, utilizando la tabla de estadísticos chi cuadrado para la prueba de significancia:



Tabla 6

Estadísticos de prueba chi cuadrado para significancia

	TOTAL CAN	TOTAL DES	TOTAL RP	TOTAL BURNOUT
Chi-cuadrado	4,535	3,292	2,331	4,146
G1	2	2	2	2
Sig. asintótica	,104	,193	,312	,126
a. Prueba de Kruskal Wallis				
b. Variable de agrupación: Genero				

Nota: Elaboración propia

Al realizar la prueba de chi cuadrado donde se analiza si se tiene diferencia significativa, se encuentra que no existe esas diferencias en lo que se refiere a niveles de burnout en hombres, mujeres y otros. Como resultado arroja un total cansancio emocional de 0.104, un total de despersonalización de 0.193, un total de realización personal de 0.312 y un total burnout 0.126. Estos valores no son menores a 0.05, por lo cual no son significativos estadísticamente.

Se rechaza la hipótesis N °1, esta habla de mirar **si** se representa mayor burnout en las mujeres que en los hombres y otro género.

Se profundiza más en esta variable sociodemográfica y el engagement, a través de la prueba Kruskal Wallis y se observa que el género masculino presenta altos grados de engagement porque se encuentra por encima de los demás géneros así; (1) que es masculino total vigor 60.29, total dedicación 59.73, total absorción 59.23 y total engagement 60.45, (2) Femenino total vigor 50.94, total dedicación 51.52, total absorción 51.12 y total engagement 50.87 y (3) Otro género para total vigor 27.63, total dedicación 24.00, total absorción 35.13 y total engagement 27.25. Con estos valores no se puede concluir, debido a que falta la prueba de significancia la cual se realiza la siguiente tabla de estadísticos chi cuadrado.

Tabla 7*Prueba significancia chi cuadrado*

Genero		N	Rango promedio
TOTAL VIGOR	1,0	39	60.29
	2,0	63	50.94
	3,0	4	27.63
	Total	106	
TOTAL DEDICACION	1,0	39	59.73
	2,0	63	51.52
	3,0	4	24.00
	Total	106	
TOTAL ABSORCION	1,0	39	59.23
	2,0	63	51.12
	3,0	4	35.13
	Total	106	
TOTAL ENGAGEMENT	1,0	39	60.45
	2,0	63	50.87
	3,0	4	27.25
	Total	106	

Nota: Elaboración propia

Se profundiza más en esta variable sociodemográfica y el engagement, a través de la prueba Kruskal Wallis y se observa que el género masculino presenta altos grados de engagement porque se encuentra por encima de los demás géneros así; (1) que es masculino total vigor 60.29, total dedicación 59.73, total absorción 59.23 y total engagement 60.45, (2) Femenino total vigor 50.94, total dedicación 51.52, total absorción 51.12 y total engagement 50.87 y (3) Otro género para total vigor 27.63, total dedicación 24.00, total absorción 35.13 y total engagement 27.25. Con estos valores no se puede concluir, debido a que falta la prueba de significancia la cual se realiza la siguiente tabla de estadísticos chi cuadrado. Tabla 8

Prueba de chi cuadrado

	TOTAL VIGOR	TOTAL DEDICACION	TOTAL ABSORCION	TOTAL ENGAGEMENT
Chi-cuadrado	5.194	5.568	3.177	5.374
G1	2	2	2	2

Sig. asintótica 0.075 0.062 0.204 0.068

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Genero

Nota: Elaboración propia

Al desarrollar la prueba de chi cuadrado donde se analiza si se tiene diferencia significativa, se encuentra que no existe esas diferencias en lo que se refiere a niveles de engagement en hombres, mujeres y otros. Como resultado arroja Total vigor 0.075, Total dedicación 0.062, Total absorción 0.204 y Total engagement 0.068, estos valores no son menores a 0.05, por lo cual no son significativos estadísticamente y se rechaza la hipótesis **No. 2**, la cual refiere a mirar si se presenta mayor nivel de engagement en las mujeres que en los hombres y en otro género.

Tabla 9

Prueba de Wilcoxon

		N	Rango promedio	Suma de rangos
TOTAL ENGAGEMENT – Edad	Rangos negativos	8 ^a	10.50	84.00
	Rangos positivos	98 ^b	57.01	5587.00
	Empates	0 ^c		
	Total	106		
a. TOTAL ENGAGEMENT < Edad				
b. TOTAL ENGAGEMENT > Edad				
c. TOTAL ENGAGEMENT = Edad				

Nota: Elaboración propia

Al momento de realizar la prueba Wilcoxon para la medición de las variables de edad y de engagement, arroja rangos negativos de 84.00 y rangos positivos de 5587.00, evidenciando una gran diferencia.

}



Tabla 10

Prueba no paramétrica wilcoxon de los rangos

TOTAL ENGAGEMENT – Edad	
Z	-8,673 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	0.000
a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo	
b. Se basa en rangos negativos.	

Nota: Elaboración propia

Al momento de realizar la prueba no paramétrica de Wilcoxon en cuanto a los estadísticos de prueba de total engagement con respecto a edad, arroja un resultado de 0.000; es así como estos valores son menores a 0.05, por lo cual son significativos estadísticamente y se aprueba la hipótesis **No. 3**, donde se presenta mayor nivel de engagement en las personas con mayor edad.

En total burnout correlaciona con el puntaje de cansancio emocional (0.919**), despersonalización (0.803**) y total realización personal (0.799**) que es la más baja, se observa significancia en las tres variables. Este hecho hace que se confirme la hipótesis **No. 4**: La cual hace referencia si se presenta un alto nivel de burnout en los participantes del estudio, evidenciándose un alto cansancio emocional, un alto nivel de despersonalización y un bajo grado de realización personal, como se observa en la **Tabla 4**.

Total engagement correlaciona de manera negativa con cansancio emocional -0.705**, despersonalización -0.492**, realización personal -0.674** y con burnout -0.721** y correlaciona de manera significativa y positiva con vigor 0.951**, dedicación 0.929** y absorción 0.801**, se confirma la hipótesis **No.5**: Se presenta un bajo nivel de engagement desde sus tres dimensiones de vigor, dedicación y absorción, como se observa en la **Tabla 4**.

Con los resultados obtenidos en la correlación de Rho Serman, se puede mencionar que:

A mayor cantidad de edad de los participantes, aumenta el número de hijos 0.534 **, aumenta el cansancio emocional 0.227*, la despersonalización 0.207*, y aumenta el total de burnout 0.233*. Por su parte, para el total engagement -0.122 no se presenta correlación por lo que no se tiene nivel de significancia, para sus variables vigor -0.161, dedicación -0.169, absorción -0.032

A mayor cantidad de horas trabajadas, se observa que aumenta la despersonalización 0.301** y el burnout 0.235*. En el total engagement de 0.05 no se presenta significancia.

A mayor cantidad de número de hijos, aumenta el cansancio emocional 0.374**, aumenta el total de burnout 0.296** y se presenta también correlación con el total de Vigor -0.195*. esto responde el objetivo general y a nuestra pregunta problema de la investigación.

Igualmente, tomando los datos del total cansancio emocional, este se correlaciona con la edad 0.227*, el número de hijos 0.374**, la total despersonalización 0.675**, la total realización personal 0.612**, el total de burnout 0.919** (valor alto), y con significancia negativa con total vigor -0.801**, total dedicación -0.661**, total absorción -0.323** y el total engagement -0.705**; todo ello evidencia una correlación fuerte negativa entre el cansancio emocional y el engagement

De igual forma, se presenta una correlación significativa entre el total burnout y el total engagement (-0.721 **) , con un nivel de confianza del 99% (0.01). Este puntaje evidencia que mientras mayor sea el puntaje de burnout en los colaboradores es menor el puntaje de engagement. Con estos datos se corrobora la hipótesis **No. 6**, la cual refiere que se presenta una relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y el engagement, como se observa en la **Tabla 4**.

Discusiones

La investigación se basa en mostrar la posible relación que existe entre el síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de una entidad Financiera en Colombia en el 2023, los resultados estadísticos demuestran una relación negativa para engagement y alta para burnout, se tiene correlación de estas dos variables y es significativa a un nivel 0.01 (99%).

La suposición de la investigación planteada se corrobora con los resultados estadísticos, evidenciando que mientras una variable aumenta la otra disminuye. Estos resultados son similares al estudio realizado por Cedeño y Segovia (2021), en su búsqueda sobre burnout, engagement, en los resultados se define la obtención de una correlación negativa, donde para un tamaño pequeño de burnout y positiva de tamaño medio con engagement.

Con los resultados, se puede decir que unos de los síntomas que afecta a los trabajadores de la entidad financiera, es el total burnout, esta correlaciona y es significativo con las siguientes variables; horas trabajadas, número de hijos, total cansancio emocional, total despersonalización y realización personal, desde aquí parte el burnout, como uno de los factores inminentes de los colaboradores de la entidad financiera. Con esta información se encuentra relación teórica de la investigación donde Marsollier (2019) cita que en su resultado de investigación logra dictaminar que la cuarta parte de sus trabajadores tienen alto nivel de desgaste emocional.

Para las hipótesis se encuentra que se rechazaron dos hipótesis y se aceptaron cuatro.

Para la hipótesis **No 1** donde se menciona una mayor presencia de burnout en las mujeres que en los hombres y en los otros géneros, se evidencia que no son significativos estadísticamente y no son menores a 0.05 (95%), debido a esto no se tiene afirmación teórica y es algo que se presenta la entidad financiera como un resultado no esperado.

Con respecto a la hipótesis **No 2**, donde se expone un mayor nivel de engagement en



las mujeres que en los hombres y en otro género, el resultado es que no son significativos estadísticamente, por lo cual se descarta la hipótesis. Este resultado va en contraposición a lo referido en Acuña et al., (2021) quienes plantean en sus hallazgos que se define la obtención de una correlación negativa en la cual se presenta un puntaje menor de burnout y positiva en un puntaje medio con engagement .

En la hipótesis **Nº 3** en la cual se refiere a la presencia de mayor engagement en las personas mayores de edad , se evidencia una gran diferencia en los resultados estadísticos relacionados con el engagement el cual manifiesta normalidad; también se observa significancia estadística, demostrando que en la entidad financiera, las personas de mayor edad cuentan con más engagement.

Con la hipótesis **Nº4**, Si se presenta correlación significativa con un alto nivel de burnout en los participantes del estudio, evidenciándose un alto cansancio emocional, un alto nivel de despersonalización y realización personal.

En la hipótesis **Nº5** si se presenta un bajo nivel de engagement desde sus tres dimensiones de vigor, dedicación y absorción, correlacionando de manera negativa con el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal y en general con el burnout. Del mismo modo, correlaciona de manera significativa y positiva con vigor, dedicación y absorción. Esto es contrario al estudio que realiza Yzaguirre (2021), en el cual se encontraron mayores indicios de síndrome de burnout de nivel bajo y de engagement laboral.

Se observa la hipótesis **Nº6**, donde las derivaciones demuestran que si se presenta una relación significativa negativa entre el síndrome de burnout y el engagement, con correlación a un nivel de confianza del 99%, con esta evidencia se da que a mayor sea el puntaje de burnout en los colaboradores es menor el puntaje de engagement. Esto comprueba lo que cita Cruzado y Sánchez (2021), donde llevaron a cabo un estudio sobre

los conceptos en cuestión y encuentra un tipo de relación entre el síndrome de burnout y el engagement en los empleados.

Para los resultados del primer y tercer objetivo específico se caracteriza socio demográficamente a los participantes de estudio de la entidad financiera, teniendo presente las variables edad, horas trabajadas, estrato, genero, estado civil y número de hijos. Este estudio presenta similitud según cita Yzaguirre (2021), donde habla en su estudio denominado el síndrome del burnout y el engagement en los colaboradores de Maqpower SAC, buscaban como objetivo final de su investigación, demostrar la relación entre Síndrome del burnout y el engagement laboral en los empleados. Los dos estudios exploraban variables sociodemográficas en su investigación.

Los resultados para el segundo objetivo específico es conocer los niveles de burnout y engagement en la entidad financiera, en el estudio se realiza las correlaciones y se observa niveles altos burnout y bajo para engagement. Para el estudio modelo burnout-Engagement en empleados Marsollier (2019), donde se logra dictaminar que un porcentaje de los colaboradores de la organización, tienen un nivel alto de desgaste emocional, pero que por el contrario el 74.2% de los empleados poseen unos niveles altos de engagement. Esto es contrario al estudio realizado en las entidades financieras en Colombia, donde el burnout aumento, pero el engagement disminuyo.



Conclusiones

Se logra a través de los resultados una relación del síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de una entidad financiera, obteniendo una relación negativa, lo que significa que mientras una variable aumenta (engagement) la otra disminuye (burnout).

El burnout versus el engagement, son variables que son constantes que se presentan en nuestras organizaciones con sus colaboradores y especialmente en la entidad financiera, en la cual se basó este estudio. Con la población de estudio se logra caracterizar socio demográficamente, con sus variables edad, horas trabajadas, estrato, género, estado civil y número de hijos, correlacionando con burnout y el engagement. Encontrando información cuantitativa relevante para el estudio.

Se observó los índices de burnout y engagement que presenta los colaboradores de la entidad financiera, donde uno de los resultados es que se encuentran más engagement en las personas de mayor edad.

Indudablemente se presentan uno de los primeros aportes a este tipo de investigaciones referentes al síndrome de burnout y el engagement en las entidades financieras en Colombia para el año 2023, esto será de base inicial para otras investigaciones referentes al tema.

Como soluciones importantes para las investigaciones, se destaca la importancia de la correlación para estudiar variables asociadas, al enfoque cuantitativo que se debe tener para dar respuestas a las hipótesis planteadas y al enfoque en el que surge la investigación del proyecto como es la pregunta problema.

Terminando de concluir la investigación, se encuentra que el burnout es una variable objeto de estudio siempre, este síndrome puede presentarse en cualquier momento, como este caso en las entidades financieras, como futuros magísteres debemos siempre



prepararnos y optar con medidas positivas para aumentar los niveles de engagement, y disminución del burnout en los colaboradores.

Como limitaciones de la investigación, aplicar el instrumento a varias personas y que estas dispongan del tiempo y la paciencia para realizarlo correctamente, además que trabajar con entidades financieras donde la información que manejan es confidencial, el obtener las firmas del personal que participa en la investigación, es complicado, esto a que relacionan que si ven los nombres de ellos, puede acarrear señalamientos para los participantes y puede generar conflictos en la entidad financiera.



Recomendaciones

Investigadores del campo, ampliar la muestra poblacional, ya que las entidades financieras tienen diferentes sedes, a nivel departamental o nacional, esto permitirá obtener datos más precisos al aplicar los instrumentos sea de burnout o engagement y así obtener las inferencias estadísticas al realizar las correlaciones.

Para futuros estudiantes, investigar sobre cómo detectar a tiempo el burnout, en entidades financieras, presentar planes de acción que ayuden a controlar esta variable que afecta a muchos colaboradores en este gremio. Además de trabajar y aumentar el engagement, ya que al tener altos niveles, pueden disminuir el burnout.



Referencias

- Agurto R, Karla P, Mogollón G, Francisco S, & Castillo C, Luiggi B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es
- Alonso, M. (2021). *La Inteligencia Emocional y la Adaptabilidad a la Carrera: relación con el compromiso (engagement) y la satisfacción laboral y con la vida*. [Tesis de pregrado Universidad de Valladolid]. Facultad de ciencias sociales, jurídicas y de la comunicación.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48177/TFG-N.%201607.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de pregrado, Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Sede Ecuador. Área de Gestión.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arroyo, F. (2019). *Revolución tecnológica: la era de las competencias blandas*. [Tesis de grado, Universidad de Cantabria]. Sede Santander España.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/17506/ARROYOHERRER%c3%8dAFRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayuso, J (2006). Profesión Docente y Estrés Laboral una aproximación a los conceptos de Estrés laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*. Universidad de Cádiz, España- 1-14.
<https://rieoei.org/RIE/article/view/2575/3565>
- Bermúdez, G (2017). *Engagement y su relación con el burnout en trabajadores administrativos (Bachelor's thesis, Quito)*. [Tesis de pregrado, Universidad san francisco de quito USFQ]. Tesis (Licenciada en Psicología y Recursos Humanos), Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades; Quito, Ecuador, 2017.
<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7040>
- Bresó, E, Pedraza Á, Pérez C. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Revista Duazary*, 16(2), 259–269.
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2958/2385>
- Cárdenas, T, Dipp A. (2014). Engagement (Ilusión por el trabajo) y los factores que lo integran. *Investigación Educativa Duranguense, ISSN-e 2007-039X, N°. 13, 2013*, págs. 93-97.
<file:///C:/Users/Asus/Downloads/Dialnet-ElEngagementIlusionPorElTrabajoYLosFactoresQueLoIn-4743453.pdf>
-
-

- Cahuana C, Mamani B, Carranza E. (2020). Autoconcepto académico y motivación académica en jóvenes talento del departamento de Puno, Perú. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), e788.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400039
- Carver. (1989). Cuestionario De Modos De Afrontamiento Del Stress Cope Forma Disposicional.
https://www.academia.edu/36239108/CUESTIONARIO_DE_MODOS_DE_AF
- Cedeño G, Segovia, K. (2022). Síndrome de Burnout por COVID-19 en personal sanitario en áreas UCI y Emergencia de un hospital de segundo nivel. *Ciencia e Innovación en Salud*.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacionsalud/article/view/5633/5659>
- Cajamarca C, Molina F, Naveros C. (2022). *Factores sociodemográficos asociados al síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital sub regional andahuaylas – 2022*. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería intensiva. Universidad nacional del callao facultad de ciencias de la salud escuela profesional de enfermería].
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7701/TESIS%20CAJAMARCA%20-%20MOLINA%20-%20LOA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charry, J, Solorzano, J. (2022). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(1), 26 - 36.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2417>
- Contreras, F, Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2(2), 311-319.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011
- Congreso de la República de Colombia (1993). *Ley 100. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras Disposiciones*.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.htm
- Córdoba L, Tamayo J, González M, Martínez M, Rosales B, Barbato S, (2011). Adaptación y validación del Inventario Maslach para el Desgaste Profesional-Encuesta para los servicios de salud en Cali, Colombia. *Revista INBIOMED*
<https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=77283>
- Cruzado S, Sánchez H, L. (2021). *Síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018*. [Tesis pregrado, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/3448/TL_CruzadoSalazarFrerddy_SanchezHerediaLesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Durand, A. (2021). *Relación del Síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los representantes financieros de una entidad bancaria Arequipa, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. Facultad de Ciencias Económico
-

Empresariales y Humanas Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales
Escuela Profesional de Administración de Negocios

http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/17147/3/DURAND_MANRIQUE_AN_D_REL.pdf

Garbero, L, Labarthe J, Ferreira A, Chiminelli V. (2019) .Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES) Assessment of health workers engagement in Uruguay using the Utrecht work engagement scale (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305-316. Epub 01 de diciembre de 2019
<http://scielo.edu.uy/pdf/cp/v13n2/1688-4221-cp-13-02-305.pdf>

Gómez, L, (2017). *Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras*. [Tesis de Especialización, Universidad militar nueva granada facultad de estudios a distancia especialización en alta gerencia]. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Estudios A Distancia Especialización En Alta Gerencia, Bogotá, Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16752/G%C3%B3mezRinc%C3%B3nLinaMarcela2017.pdf?sequence=3>

Gil M, Peiró J, Valcárcel P. (1996): Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(2), 43-63.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2012000100011&script=sci_arttext

Gil M, P.R, Peiró S, J.M. (2000). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2012000100011&script=sci_arttext

Gil , P.R, Peiró J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-417X2012000100011&script=sci_arttext

Guerrero, J, Riaño I. (2022). Protocolo de intervención ante el burnout en médicos de la clínica Primavera de Villavicencio. [Seminario de profundización Seguridad y Salud en el trabajo SGSST /modalidad de grado, Programa de Psicología Universidad Cooperativa de Colombia campus Villavicencio].
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/13547964-25b0-4409-aa3b-1d374fe93ecb/content>

Gutiérrez B. (2020). *Síndrome de burnout y burnout académico: Una revisión de su historia, conceptos e implicancia en América y Europa*. [Tesis de pregrado, Universidad Talca de Chile, Facultad de ciencias de la salud escuela de tecnología médica].
<http://dspace.utaclca.cl/bitstream/1950/12428/3/2020A000124.pdf>

Hederich, C, Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-

- Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Volumen 9 (1), 1-15. Revista CES Psicología.*
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3511>
- Hernández, R, y Mendoza, C, (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta. *Volumen 6°, 1-744, Ed. México. Editorial Mc Graw Hill educación.*
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herrera, R, Álvarez, W. (2019). El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador. *Revista Mapa, 6(16), 75-9.*
https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/10/21/articulo_20191021195750.pdf
- López, P. y Roldan S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. *Editorial Brujas.(1-144).*
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsocuan_cap3-1a2015.pdf
- Marsollier, R. (2019) Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos. *Psicogente, 22(41), 272 - 289.*
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124
- Maslach, C, Jackson, S (1981). La medición del agotamiento experimentado. Johnwiley&Hijos, *Lim, Journal of Organizational Behavior* Volume 2, Issue 2 (p 99-113) Eds. Cary Cooper
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Marulanda I. (2007). *Estrés Laboral Enemigo Silencioso De La Salud Mental Y La Satisfacción Con La Vida. Primera edición. (pp 80-123). UNIANDES*
https://es.slideshare.net/vladimirvargass/marulanda-i-2007-estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-menta?from_action=clip&slide_index=4
- Maslach, C, Jackson, S, Leiter, M (1997). *Inventario de Burnout de Maslach: Tercera edición. En CP Zalaquett & RJ Wood (Eds.), Evaluación del estrés: un libro de recursos (págs. 191–218). Educación del espantapájaros.*
<https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- Ministerio Protección Social República de Colombia (2008). *Resolución 2646. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.*
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de Trabajo (2022). Resolución 2764. " *Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos*
-

específicos y se dictan otras disposiciones.”

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm

Navarro F. (2015,). La verdad del estrés: síntomas, origen y cómo combatirlo. *Revista digital INESEM*.

<https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/>

Osada, J, Salvador, C. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”:¿ término correcto? *Revista médica de Chile, 149(9), 1383-1384*.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872021000901383&script=sci_arttext&tlng=en

Pulgarín A, Domínguez A. (2019). ¿Cómo se ha realizado la implementación de los acuerdos de Basilea III en Latinoamérica y que efectos han tenido estos en el sector financiero en Chile y Colombia? *Revista colombiana. Vol. 10, N°. 15, 2019. 1-122*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7018006>

Quiroz G, Muñoz J. J, Salazar M. A, Ocampo R.F, Vanegas B. N, (2020). *Engagement y burnout en profesionales de la salud colombianos. Salud(i)Ciencia, 24(4), 194-199. Epub 10 de octubre de 2020*.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1667-89902020000400194

Redo, A, (2009). El síndrome de Burnout en los docentes. *Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Internacional de Cataluña, Barcelona, 2-21*.

<https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121945012.pdf>

Rojas, G. y R, I. (2022).Coincidencias y controversias entre la psicología positiva y la psicología de la salud. *Humanidades Médicas, 22(3), 704-728. Epub 12 de noviembre de 2022*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202022000300704&lng=es&tlng=es

Saborío M, Lachiner, Hidalgo M, Luis F. (2015). *Síndrome de Burnout. Versión en línea ISSN 2215-528. Medicina Legal de Costa Rica , 32 (1), 119-124*.

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es

Salanova M, Schaufeli W. (2009). El Engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. *Madrid: Alianza Editorial*.

https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf

Salanova, M. (2020). ¿Cómo sobrevivir al COVID-19? *Apuntes desde la Resiliencia Organizacional. International Journal of Social Psychology, 35(1), 670-676*.

<https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1795397>

Sanclémente V, Elboj J, Íñiguez T. (2017). Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales

- asociadas. *Enfermería global*, 16(47), 400-426.
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.259541>
- Schaufeli, B, Salanova, M, González V, Bakker, B. (2002). La medición del compromiso y el agotamiento: un enfoque analítico de factores confirmatorios de dos muestras. *Revista de Estudios de la Felicidad* 3 , 71–92 2002).
<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326#citeas>
- Mercado, A, Torreblanca, R. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el engagement laboral en los colaboradores de una entidad del sistema financiero, sede Arequipa 2019*. [Tesis pregrado, Universidad católica san pablo].
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16162/1/MERCADO_ZU%C3%91IGA_ALF_ENG.pdf-
- Vidal V, (2019), *El estrés laboral : Análisis y prevención*. Editorial Prensas de la Universidad de Zaragoza, 2019. (1-176).
<https://puz.unizar.es/2066-friendly-url-autogeneration-failed.html>
- Villamar S, Daniela J, Arturo G, Irma G, Osnaya M. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 111-126.
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>
- Vivas S, Fonseca M. (2021). Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 9(1) 41-48.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5962/5753
- Viveros, O, Fierro, C (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015*.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Yzaguirre, K. (2021). *El síndrome del burnout y el engagement Laboral en los trabajadores de la empresa Maqpower SAC*. [Tesis de Pregrado, Facultad De Ciencias De La Salud, Escuela Profesional De Psicología]. Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Profesional De PSICOLOGÍA
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76461/Yzaguirre_IKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
-
-

Anexos

Anexo 1 MBI Cuestionario de Maslach burnout Inventory

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos.	
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mi trabajo.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	
16	Trabajar directamente con mis compañeros me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	

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

22	Creo que los compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	
----	--	--

Anexo 2 Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en la universidad. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

No	ÍTEM	0	1	2	3	4	5	6
1	Cuando estoy trabajando, siento que tengo energías de sobra.	0	1	2	3	4	5	6
2	El trabajo que realizo tiene para mí sentido y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
3	El tiempo pasa volando cuando trabajo ocupado en mis labores.	0	1	2	3	4	5	6
4	En mi trabajo, me siento fuerte y lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
5	Estoy encantado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6	Cuando trabajo me desconecto del mundo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Mi trabajo me hace más creativo.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me levanto con ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
9	Me siento feliz cuando me concentro en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10	Me siento orgulloso del trabajo que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Estoy metido de lleno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	Puedo trabajar sin parar por largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Por lo que a mí respecta, mi trabajo tiene desafíos.	0	1	2	3	4	5	6
14	Mi trabajo es verdaderamente emocionante.	0	1	2	3	4	5	6
15	En mi trabajo no me dejo vencer por las dificultades y más bien saco provecho de ellas.	0	1	2	3	4	5	6
16	Es muy difícil desconectarme de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
17	En mi trabajo siempre persevero, aun cuando las cosas no vayan bien.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 3 Consentimiento Informado, Autorización de Tratamiento de Datos, Cuestionario MBI Burnout y UWES Engagement (Virtual)

52

Acuerdo de confidencialidad respecto al cuestionario ningún resultado sera compartido, sin el consentimiento.

Autorización para tratamiento de datos personales (habeas data).

Autorizo de forma expresa con el diligenciamiento y aceptando de manera autonoma, libre, espontanea y en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, autorizo a los a los estudiantes de Maestria Jhon Edicson Mesa Hurtado y Elizabeth Cano, de la Maestria de Gerencia De Gerencia de Talento Humano de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano la cual están realizando para su proyecto de con fines investigativos y su directora de proyecto Zully Helena Ponce Palacio, se obtengan y se tranten los resultados de la encuesta con fines investigativos y nadie mas tendra acceso a esa información, excepto las personas y la universidad mencionada en esta autorización.

Acepto

No Acepto

Edad *

Texto de respuesta corta
.....

Horas Trabajadas por semana *

48 Semanales

50 o más

Anexo 4 Carta De Solicitud Aplicación Del Cuestionario

Sección 1 de 3

Cuestionario de MBI Burnout y Cuestionario UWES Engagement

Descripción del formulario

Por medio del presente **Consentimiento** expreso que he sido informado(a) con total claridad respecto al ejercicio investigativo que los estudiantes Jhon Edicson Mesa Hurtado y Elizabeth Cano Restrepo, de la Maestría de Gerencia De Talento Humano pertenecientes a la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, realizando para su proyecto de investigación formativa la (**Relación Del síndrome De Burnout y Engagement En Los Colaboradores De Una Entidad Financiera**), el cual tiene como objetivo principal analizar la posible relación entre el síndrome de burnout y el engagement en la entidad financiera.

Me han indicado responder preguntas de dos cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos. Es importante mencionar que la participación es de manera voluntaria y con conocimiento de la intención y finalidad del proceso el cual no tiene una retribución económica. Además, se establece que la información que brinde en el desarrollo de esta investigación es confidencial y no será utilizada para ninguna otra finalidad distinta a este ejercicio investigativo sin mi consentimiento.

He sido informado(a) de que puedo realizar preguntas en cualquier momento sobre el proyecto y que puedo tomar la decisión de retirarme u oponerme a la misma, sin que esto tenga afectación para mi persona. Si tengo preguntas sobre este estudio, puedo contactar al estudiante investigador Elizabeth Cano Restrepo 3135974295 y Jhon Edicson Mesa Hurtado celular 3004016692

Me brindarán información o una copia de este consentimiento informado y también puedo solicitar información sobre los resultados de la investigación cuando se encuentre culminada.

Señora:
Lina María Toro Palacio
Vicepresidente de Talento Humano

Asunto:

Por medio de la presente, nosotros Elizabeth Cano Restrepo y Jhon Edicson Mesa Hurtado, quienes hacemos parte de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, en su Maestría Gestión Del Talento Humano en las Organizaciones, como parte de nuestros estudios, estamos desarrollando un proyecto de investigación titulado “Relación del síndrome de burnout y engagement en los colaboradores de una Entidad Financiera.”

Con dicho fin, queremos solicitarle la autorización a la empresa que usted representa en cabeza del talento humano, para que podamos realizar la prueba a los empleados de su entidad, cabe indicar que por temas de confidencialidad no se pondrán logos de la empresa, por temas relacionados se utilizará solo el encabezado, “entidad financiera”.

La participación de sus empleados no tiene ninguna recompensa material o económica y ellos son libres de no participar o de retirarse cuando lo deseen.

Nuestro trabajo de grado quedará a disposición del público en la biblioteca de la Universidad.

Estaremos muy agradecidas de que nos permita aplicar esta prueba en su entidad financiera. Si lo desea puede contactarnos en los siguientes correos electrónicos: elcanore@poligran.edu.co o jhmesahu@poligran.edu.co También puede contactar al Comité de Ética del Poligran en el siguiente correo: archivo@poligran.edu.co

Agradecemos su respuesta, para poder contar con su total autorización.

Quedamos muy atentos

Gracias,

Elizabeth Cano Restrepo

Jhon Edicson Mesa Hurtado

Anexo 4 Respuesta Aplicación Del Instrumento En La Entidad Financiera



Señores:

Elizabeth Cano Restrepo y Jhon Edicson Mesa Hurtado

Estudiantes

Politécnico Gran Colombiano

Reciba cordial saludo,

El motivo de la presente es brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual solicita autorización para aplicar prueba de postgrado en la entidad financiera para la cual trabajo.

En relación con ello, debemos proceder a dar respuesta, indicando que sí se puede aplicar dicha prueba con las siguientes recomendaciones.

No publicar información de nuestra entidad, como base de datos, ningún tipo de documento que contenga los logos, ni el nombre de nuestra empresa, además de no impactar directamente en el trabajo de los colaboradores al estar aplicando dicha prueba.

Lo anterior en base al cumplimiento del régimen de protección de datos personales (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan), el BANCO DE LA REPÚBLICA, en su calidad de Responsable del Tratamiento, informa su política y lineamientos generales para la protección de datos personales que le han sido suministrados.

No siendo más, quedamos a su disposición y esperamos su pronta respuesta.

Atentamente,



Lina María Toro Palacio
Vicepresidente de Talento Humano

Anexo 5 Aceptación del Consentimiento Informado y Habeas Data

1	Marca temporal	Por medio del presente Consentimiento expreso que he sido informado(a) con total claridad respecto ;
2	6/20/2023 13:06:48	Acepto
3	6/20/2023 13:06:55	Acepto
4	6/20/2023 14:00:00	Acepto
5	6/21/2023 8:39:36	Acepto
6	6/21/2023 17:30:07	Acepto
7	6/21/2023 17:31:00	No Acepto
8	6/21/2023 17:35:33	Acepto
9	6/21/2023 17:36:16	Acepto
10	6/21/2023 17:40:16	Acepto
11	6/21/2023 17:40:34	Acepto
12	6/21/2023 17:40:43	Acepto
13	6/21/2023 17:46:48	Acepto
14	6/21/2023 17:51:20	Acepto
15	6/21/2023 17:53:26	Acepto
16	6/21/2023 17:53:31	Acepto
17	6/21/2023 17:54:07	Acepto
18	6/21/2023 17:55:10	Acepto
19	6/21/2023 18:01:08	Acepto
20	6/21/2023 18:05:03	Acepto
21	6/21/2023 18:05:19	Acepto
22	6/21/2023 18:05:34	Acepto
23	6/21/2023 18:11:34	Acepto
24	6/21/2023 18:15:08	Acepto

Respuestas de formulario 1

Copia de Respuestas de formular

DICCIONARIO

Hoja1

1	Marca temporal	Por medio del presente Consentimiento expreso que he sido informado(a) con total claridad respecto ;
25	6/21/2023 18:19:01	Acepto
26	6/21/2023 18:27:26	Acepto
27	6/21/2023 18:36:46	Acepto
28	6/21/2023 18:41:45	Acepto
29	6/21/2023 19:39:20	Acepto
30	6/21/2023 19:39:25	Acepto
31	6/21/2023 20:12:57	Acepto
32	6/21/2023 20:14:34	Acepto
33	6/21/2023 21:27:05	Acepto
34	6/21/2023 21:44:37	Acepto
35	6/21/2023 22:29:01	Acepto
36	6/21/2023 23:18:56	Acepto
37	6/22/2023 5:43:59	Acepto
38	6/22/2023 12:26:30	Acepto
39	6/22/2023 12:55:44	Acepto
40	6/22/2023 13:08:19	Acepto
41	6/22/2023 13:09:42	Acepto
42	6/22/2023 14:04:09	Acepto
43	6/23/2023 15:31:44	Acepto
44	6/23/2023 16:20:24	Acepto
45	6/23/2023 16:25:53	Acepto
46	6/23/2023 16:31:53	Acepto
47	6/29/2023 19:24:54	Acepto

Respuestas de formulario 1

Copia de Respuestas de formular

DICCIONARIO

Hoja1

1	Marca temporal	Por medio del presente Consentimiento expreso que he sido informado(a) con total claridad respecto ;
47	6/29/2023 19:24:54	Acepto
48	6/29/2023 19:30:44	Acepto
49	6/29/2023 19:39:34	Acepto
50	6/29/2023 19:44:58	Acepto
51	6/29/2023 20:10:16	Acepto
52	6/29/2023 20:25:22	Acepto
53	6/29/2023 20:49:18	Acepto
54	6/29/2023 21:54:30	Acepto
55	6/29/2023 21:55:37	No Acepto
56	6/30/2023 7:44:04	Acepto
57	6/30/2023 8:28:44	Acepto
58	6/30/2023 8:50:29	Acepto
59	7/2/2023 18:17:05	Acepto
60	7/2/2023 18:37:49	Acepto
61	7/2/2023 18:46:51	Acepto
62	7/2/2023 18:50:10	Acepto
63	7/2/2023 18:59:30	Acepto
64	7/2/2023 19:27:52	Acepto
65	7/4/2023 8:55:00	Acepto
66	7/4/2023 9:10:21	Acepto
67	7/4/2023 9:22:07	Acepto
68	7/4/2023 9:30:27	Acepto
69	7/4/2023 10:02:05	Acepto
1	Marca temporal	Por medio del presente Consentimiento expreso que he sido informado(a) con total claridad respecto ;
69	7/4/2023 10:02:05	Acepto
70	7/4/2023 11:08:23	Acepto
71	7/4/2023 11:23:16	Acepto
72	7/4/2023 12:08:02	Acepto
73	7/4/2023 13:21:54	Acepto
74	7/4/2023 14:54:20	Acepto
75	7/4/2023 16:28:47	Acepto
76	7/4/2023 16:51:03	Acepto
77	7/4/2023 21:10:29	Acepto
78	7/4/2023 21:14:18	Acepto
79	7/4/2023 21:17:17	Acepto
80	7/4/2023 21:28:33	Acepto
81	7/5/2023 9:32:27	Acepto
82	7/5/2023 9:32:29	Acepto
83	7/5/2023 9:33:54	Acepto
84	7/5/2023 9:35:38	Acepto
85	7/5/2023 9:36:38	Acepto
86	7/5/2023 9:43:46	Acepto
87	7/5/2023 9:44:34	Acepto
88	7/5/2023 9:53:51	Acepto
89	7/5/2023 10:07:18	Acepto
90	7/5/2023 10:26:12	Acepto
91	7/5/2023 10:59:49	Acepto

1	Marca temporal	Por medio del presente Consentimiento expreso que he sido informado(a) con total claridad respecto ;
91	7/5/2023 10:59:49	Acepto
92	7/5/2023 11:12:20	Acepto
93	7/5/2023 11:27:43	Acepto
94	7/5/2023 12:15:49	Acepto
95	7/5/2023 12:32:02	Acepto
96	7/5/2023 12:40:38	Acepto
97	7/5/2023 12:46:13	Acepto
98	7/5/2023 12:47:42	Acepto
99	7/5/2023 12:55:57	Acepto
100	7/5/2023 12:57:47	Acepto
101	7/5/2023 12:58:33	Acepto
102	7/5/2023 13:01:17	Acepto
103	7/5/2023 13:05:31	Acepto
104	7/5/2023 13:10:57	Acepto
105	7/5/2023 14:09:16	Acepto
106	7/5/2023 14:17:43	Acepto
107	7/5/2023 15:35:48	Acepto
108	7/6/2023 0:18:40	Acepto
109	7/6/2023 17:46:34	Acepto

Anexo 6 Solicitud para utilizar el instrumento MBI Cuestionario de Maslach burnout Inventory



CANO RESTREPO ELIZABETH

Para: juliandt@univalle.edu.co; lcorand@gmail.com

CC: MESA HURTADO JHON EDICSON



Sáb 09/09/2023 18:28

Buenas tardes,

El señor Jhon Edicson Mesa Hurtado y la Señora Elizabeth Cano Restrepo, nos presentamos:

Somos estudiantes del Politécnico Gran Colombiano y estamos cursando en la Maestría Gestión Del Talento Humano, en este momento nos encontramos realizando la tesis titulada "**Relación del síndrome de burnout y Engagement en los colaboradores de una Entidad Financiera**", por lo tanto, solicitamos de su autorización para el uso del artículo. "**Adaptación y validación del Inventario Maslach para el Desgaste Profesional- Encuesta para los servicios de salud en Cali, Colombia**"

De antemano agradecer su atención y colaboración a la anterior solicitud.

Atentamente

*Jhon Edicson Mesa Hurtado
Elizabeth Cano Restrepo*

Anexo 7 Solicitud para utilizar el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES)



CANO RESTREPO ELIZABETH

Para: delgadoaleonor@unbosque.edu.co

CC: MESA HURTADO JHON EDICSON



Mar 29/08/2023 16:18

Buenas tardes,

El señor Jhon Edicson Mesa Hurtado y la Señora Elizabeth Cano Restrepo, nos presentamos: Somos estudiantes del Politécnico Gran Colombiano y estamos cursando en la Maestría Gestión Del Talento Humano, en este momento nos encontramos realizando la tesis titulada "**Relación del síndrome de burnout y Engagement en los colaboradores de una Entidad Financiera**", por lo tanto, solicitamos su autorización para el uso del cuestionario de Engagement.

De antemano agradecer su atención y colaboración a la anterior solicitud.

Atentamente

Jhon Edicson Mesa Hurtado

Elizabeth Cano Restrepo

LA

Leonor Córdoba Andrade <Icorand@gmail.com>

Para: CANO RESTREPO ELIZABETH

Cordial saludo.

Gracias por contactarnos, pero no me queda clara su solicitud. El artículo es de acceso abierto.

Atentamente.

Leonor Córdoba Andrade

...