

## **Las dimensiones del Síndrome de Burnout y su relación con la confianza organizacional**

### **Proyecto de Investigación Maestría en Gerencia del Talento Humano**

Sarita Maria Martinez Lozada Autora

Leidy Johanna Gordillo Vásquez Directora del Proyecto  
Ps, Esp en Gerencia de Recursos Humanos, Mg en Psicología del Consumidor

Héctor Alfredo Ramírez Vaca Codirector del Proyecto  
Ps, Mg en Intervención en Sistemas Humanos

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano**  
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad  
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad Programa Maestría en  
Gerencia del Talento Humano  
Bogotá D.C 21 de noviembre de 2023

---

---

## **Resumen**

El Síndrome de Burnout se define como la cronificación del estrés laboral en un periodo largo de tiempo , que da origen a tres dimensiones, el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y la falta de realización personal que menoscaba a los colaboradores a nivel biopsicosocial y organizacional ( Maslach y Jackson , 1986), y la dimensión confianza organizacional como pilar emocional , primordial para la generación de seguridad, proyección a futuro , responsabilidad, sinceridad y competencia ( Echeverría, 2013 , como se citó en Pabón & Meneses , 2015 ) .

La presente investigación se basó en identificar, analizar y definir la relación existente entre las variables de los Inventarios del Síndrome de Burnout y de Confianza Organizacional para así determinar si existen nexos de causalidad o no existe relación, ni nexos de causalidad entre la dimensión confianza organizacional y el Síndrome de Burnout. Teniendo en cuenta, tanto los hallazgos teóricos, como los metodológicos a través del análisis de los resultados obtenidos. Se trabajó con el muestreo total de la población (41 colaboradores), también conocido como censo o muestreo exhaustivo, la investigación fue cuantitativa, ya que es un proceso sistemático y ordenado que se está llevando a cabo siguiendo una serie de pasos, a su vez, es de tipo descriptivo explicativo. El análisis de los datos se realizó mediante la tabulación cruzada, los gráficos de dispersión y el coeficiente de correlación de Pearson ( Anderson et.al, 2002).

Se comprobó que si existe relación y nexos de causalidad entre el Síndrome de Burnout y la dimensión confianza organizacional en la organización .

**Palabras Clave** Síndrome de Burnout, Confianza Organizacional, Dimensiones .

---

---

### Abstract

Burnout Syndrome is defined as the chronification of work stress over a long period of time, which gives rise to three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization or cynicism, and lack of personal fulfillment that undermines collaborators at a biopsychosocial and organizational level. . (Maslach and Jackson, 1986), and the organizational trust dimension as an emotional pillar, essential for the generation of security, future projection, responsibility, sincerity and competence (Echeverría, 2013, as cited in Pabón & Meneses, 2015).

The present research was based on identifying, analyzing and defining the relationship between the variables of the Burnout Syndrome and Organizational Trust Inventories in order to determine if there are causal links or there is no relationship, nor causal links between the organizational trust dimension. . and the risk factors for Burnout Syndrome. Taking into account both the theoretical findings and the methodological findings through the analysis of the results obtained. We worked with the total sampling of the population (41 collaborators), also known as a census or exhaustive sampling, the research was quantitative, since it is a systematic and orderly process that is being carried out following a series of steps, in turn . , is of a descriptive explanatory type. Data analysis was performed using cross-tabulation, scatter plots, and Pearson's rank coefficient (Anderson et.al, 2002).

It was proven that there is a relationship and causal links between the Burnout Syndrome and the dimension of organizational trust in the organization.

**Keywords** Burnout Syndrome, Organizational Trust, Dimentions.



## Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Título proyecto.....	7
Situación Problema.....	9
Justificación.....	10
Objetivos.....	13
Marco Teórico.....	14
Antecedentes Empíricos .....	20
Diseño Metodológico .....	29
Resultados.....	35
Discusión y conclusiones.....	51
Recomendaciones.....	55
Referencias.....	56
Anexos.....	71



### Listado de Tablas

Tabla 1. Valoración Inventario Confianza Organizacional.....	33
Tabla 2. Cansancio emocional.....	38
Tabla 3.Despersonalización.....	38
Tabla 4.Realización personal.....	39
Tabla 5.Cumplir los compromisos -estado afectivo.....	39
Tabla 6. Cumplir los compromisos – adquisición de conocimiento.....	40
Tabla 7.Cumplir los compromisos – comportamiento previsto.....	40
Tabla 8.Negociar honestamente – estado afectivo.....	41
Tabla 9. Negociar honestamente – adquisición de conocimiento.....	41
Tabla 10. Negociar honestamente – comportamiento previsto.....	42
Tabla 11.Evitar o tomar ventaja excesiva – estado afectivo.....	42
Tabla 12. Evitar o tomar ventaja excesiva – adquisición de conocimiento....	43
Tabla 13. Evitar o tomar ventaja excesiva – comportamiento previsto .....	43
Tabla 14 Interpretación de los resultado.....	44
Tabla 15. Relación de Síndrome de burnout y confianza organizacional en una correlación de cargo y nivel de resultados .....	48
Tabla 16. Correlaciones dimensiones síndrome de Burnout y confianza organizacional .....	49



### Listado de Figuras

Figura 1. Confianza organizacional vs promedio indicios Burnout.....	45
Figura 2. Confianza organizacional vs indicios Burnout- cansancio emocional...	45
Figura 3. Confianza organizacional vs Indicios Burnout – despersonalización....	46
Figura 4. Confianza organizacional vs Indicios de Burnout en la variable de relación personal.....	47



## **Las dimensiones del Síndrome de Burnout y su relación con la confianza organizacional**

Para definir el síndrome de Burnout, primero es indispensable tener en cuenta un concepto biológico, que ha influenciado en el área de la psicología y la medicina denominado como estrés, aquel factor de quiebre, inadaptación ante situaciones de tensión en el tiempo, con alteraciones fisiológicas principalmente hormonales. (Lovo,2020).

En donde se activa el eje hipotálamo – hipófisis-cortico -suprarrenal, que eleva la producción de corticoides y la activación del simpático -módulo-suprarrenal. Es con este contexto, que se describe el Síndrome de Burnout, como un trastorno adaptativo crónico, vinculado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, alterando significativamente la calidad de vida de las personas. La primera vez que se mencionó este término, fue en el trabajo de Graham Green en 1961, en donde cuenta la historia de un arquitecto, desesperado por la repetición que le impone su profesión, por lo que toma la decisión de marcharse a la selva África y dejar su vida común (Lovo,2020).

Las primeras investigaciones acerca del Síndrome de Burnout fueron realizadas por Freudenberger en 1974, las cuales se centraron en la observación de un grupo de voluntarios que laboraban con adictos, quienes, al cabo de un año, comenzaron a sufrir de pérdida de energía, agotamiento, ansiedad, depresión, desmotivación laboral, agresividad con los pacientes (Quinapaxi, 2022).

En el Burnout se sistematizan cuatro niveles clínicos, el Leve (quejas, cansancio y dificultad para levantarse en la mañana), Moderado (Cinismo, Aislamiento, suspicacia y negativismo) , Grave ( enlentecimiento, automedicación , ausentismo, abuso de alcohol o drogas ) y Extremo ( Colapso, cuadros psiquiátricos, suicidio ) (Guerrero et. al, 2020)

Según los estudios se constató que las cuatro dimensiones motivacionales (autopromoción, autotrascendencia, conservación y apertura al cambio) tuvieron asociaciones tanto positivas como negativas con el burnout (Neto et .al, 2021).



Para Claudio Tascón (2000), este síndrome necesita de mayor estudio por la manera en la que se presenta y se carecen de recursos para afrontarlo, lo que afecta no solo al individuo, sino a las organizaciones, por lo cual, es necesario la realización de publicaciones relacionadas con el ambiente laboral, la salud de los colaboradores y las diferentes variables que pueden aportar para la generación de este padecimiento.

Este es un fenómeno progresivo, que cumple con los criterios de factor de riesgo laboral, que, de no ser tenido en cuenta, tendría consecuencias como accidentes laborales o enfermedades profesionales. Este síndrome se relaciona con una probabilidad y una consecuencia, donde la confianza ocupa un lugar fundamental (Martinez,2010).

Se puede mencionar que la dimensión confianza , definiéndola como la superficie de la comunicación , pilar primordial de un buen gobierno organizacional , en donde si no se presenta puede generar desmotivación, falta de participación, deficiencias en la coordinación de un área, por parte de los colaboradores y de los líderes de equipos de trabajo ( Lockward , 2011), es correlacional con el Síndrome de Burnout , ya que está es un factor determinante para el desarrollo de las relaciones personales , la cual en el ámbito laboral permite la toma de decisiones razonables , un mejor trabajo en equipo , con mayor producción , eficacia y beneficios estratégicos tanto para el líder , como para el equipo , generando satisfacción de quien confía , y una perspectiva positiva de en quien se confía (Sanz & Pérez , 2009).





## **Planteamiento del problema**

El Síndrome de Burnout es un conjunto de síntomas y signos que se han presentado alrededor del mundo, según la literatura, este síndrome ha adquirido mayor relevancia en los contextos laborales por sus efectos negativos en los trabajadores (Rozo et.al,2015).

Se han realizado estudios que evidencian que el estrés que se genera por el cumplimiento de las labores del trabajo es un factor principal de enfermedad y accidentes laborales. Así mismo, las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo y la confianza que se genera entre el líder, su equipo y viceversa, ha demostrado influenciar estos niveles de estrés (Castro et.al,2016)

Por otra parte, se ha identificado en diversas investigaciones sobre el Síndrome de Burnout, que las condiciones fisiológicas, sociales y culturales afectan de forma importante el desarrollo de esta condición. Acosta (2006) identifica dos factores que producen estrés: los estímulos externos (dificultades familiares, económicas, miedo, exceso de trabajo) y los factores internos (dolores corporales, sentimientos de inferioridad, problemas sociales), de la misma manera, Acosta (2006) ha determinado dos tipos de estrés, el estrés físico (por enfermedades, embarazo, traumas, infecciones severas), y el estrés mental (problemas económicos, ansiedad emocional, dificultades laborales).

Siendo así, el estrés físico y mental en los trabajadores derivado de su carga y relaciones laborales, puede romper la relación de confianza organizacional del trabajador, causando un menor desempeño laboral y afectando de esta manera los objetivos organizacionales que dependen del talento humano (Perez,2021).

En la formación como profesional en psicología esta investigación aporta para reconocer el síndrome de burnout y poder brindar un mejor asesoramiento o estrategias de afrontamiento a las personas que lo padecen, ya que su prevalencia se ha ido incrementando a lo largo de los años, y se ha convertido en un problema social que afecta todos los roles de un



individuo, además, como la confianza organizacional podría tener relación o no con el padecimiento de este síndrome .

Teniendo en cuenta estas características del síndrome de Burnout y de la confianza organizacional, esta investigación de tipo cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional entre la confianza organizacional y las dimensiones del Síndrome de Burnout, tuvo como finalidad conocer la relación o grado de causalidad que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Por lo cual se llega a la pregunta de ¿Existe alguna relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la confianza organizacional?

### **Justificación**

Se puede identificar que el Síndrome de Burnout, al ser un factor de riesgo laboral, el cual evoluciona de lo individual a lo social, afecta y reduce la productividad de la población laboral, cuando no hay un reconocimiento del mismo, afectando los objetivos organizacionales. La demanda laboral, ha puesto en riesgo a los colaboradores, en donde se presentan alteraciones a nivel biopsicosocial. Por otra parte, se puede visualizar la falta de medidas y estrategias de prevención y promoción de este síndrome, llevando a que los trabajadores no lo reporten al personal encargado, o simplemente no se identifique para implementar estrategias para evitarlo o intervención para corregirlo, por ende, es importante comprender el origen de este ( Matabanchoy , 2012).

Actualmente este síndrome no se encuentra implementado en los manuales diagnósticos como el CIE -10 y el DSM – V, sin embargo, desde el 2000, la organización mundial de la salud viene estudiando los efectos y cómo se llega a adquirir en el trabajo. Por lo tanto, la OMS , lo incluyó en la 11ava edición de la “Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud conexos” bajo el código QD85 ( OMS, 2019).



De acuerdo con el estudio llamado Burnout Index 2021 realizado por Yerbo plataforma encargada de fomentar el bienestar mental , creada en 2020, la cual ha impulsado más de 160,000 evaluaciones de nivel de riesgo de burnout realizadas por colaboradores de empresas como Mercury, Slack, GitLab y Nubank. En la actualidad, ayuda a 397 equipos a mantener bajo control el riesgo de burnout usando data y pasos de acción basados en ciencia. Según la revista Forbes , en Colombia , mediante esta plataforma se realizó un estudio que evidenció que, las mujeres son quienes más desarrollan el estado de agotamiento: “El 70% hoy se sienten cansadas y sin energía física y emocional después de una jornada laboral, en comparación con el 56% de los hombres encuestados” ( Forbes, 2021) .

Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable tener colaboradores que confíen en los líderes y en sus compañeros, para encontrar y consolidar el bienestar emocional, físico, social de los equipos de trabajo, en el caso contrario, se tendría una destrucción de valor, reflejada como la salida de los colaboradores y la presencia del Síndrome de Burnout, ya que la confianza, aumenta la certeza, ayuda en la regulación de las relaciones, aumenta la resiliencia, el compromiso, el rendimiento, los resultados organizacionales (Salanova, 2009) .

Por lo tanto, esta investigación permitió identificar nexos de relación existentes entre la confianza organizacional y las dimensiones del síndrome de Burnout en una organización ubicada en Mosquera , con el fin de realizar recomendaciones que permitan prevenir enfermedades de origen laboral en los contextos organizacionales, beneficiando la salud de los trabajadores y la productividad de la organización. Además, va a permitir ampliar el sector de investigación, ya que en Colombia las investigaciones se han enfocado en los vigilantes (Rodríguez et. al , 2021) y esta investigación se dirigió a colaboradores que prestan servicios metalmeccánicos en el sector petrolero .

Algunas limitantes del proyecto estuvieron centradas en la distancia y desplazamiento hacia la empresa ubicada en Mosquera , ante el hecho de no contar con el tiempo de todos los

---

---

colaboradores para haber aplicado los instrumentos de una manera presencial , se recurrió a la aplicación a través de Google Forms con el fin que cada colaborador en sus tiempos libres pudieran realizarlo , se dificultó recoger los datos en el tiempo establecido porque algunos colaboradores se vieron restringidos en el tiempo por responsabilidades en sus funciones laborales, sin embargo, al final del ejercicio se pudo cumplir con lo propuesto en la aplicación de los instrumentos a la población total .



## **Objetivo General y Específicos**

### **Objetivo General**

1. Analizar si existe relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la confianza organizacional en la organización .

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las dimensiones del síndrome de Burnout en la organización .
2. Describir las características de la confianza organizacional de la población participante.



## **Antecedentes Teóricos y Empíricos**

### ***Marco Teórico***

La palabra Síndrome ante la medicina es definido como el conjunto de síntomas y signos que definen un estado determinado (Gil, 2019) y la palabra Burnout proviene del idioma inglés y se traduce como agotamiento (Segura , 2014) .

El Síndrome de Burnout fue descrito clínicamente por el psicoanalista Herbert Freudenberger en 1974, cuando percibió en sus compañeros de labor en la clínica para toxicómanos de New York, un conjunto de síntomas físicos , episodios de fatiga, pérdida de empatía, episodios de depresión y ansiedad por las largas jornadas laborales, y lo estableció como una patología psiquiátrica ( Esteve et .al, 2007) .

Este síndrome genera una respuesta sostenida ante estresores en el trabajo, que se manifiestan con agotamiento, percepción de baja eficacia profesional y cinismo; por lo cual, fue declarado en el 2000 por la OMS , como un factor de riesgo laboral , ya que afecta el rendimiento laboral, la salud mental y hay probabilidad de generar situaciones que pueden comprometer la integridad física de la persona .

Igualmente, para Gil-Monte (2001) el Síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral cotidiano que incluye emociones y actitudes desfavorables hacia los que trabajan con nosotros y hacia nuestra propia función laboral, observándose en trabajadores de la salud y en quienes tienen trato directo con el cliente.

Por lo general, los factores de riesgo están relacionados con la escasez de personal, lo que produce sobrecarga laboral, los trabajos por turnos, atención al usuario, contacto directo con enfermedades y la muerte, falta de especificación de las funciones a realizar, no contar con un buen líder en el trabajo y los cambios tecnológicos (Lovo,2020).

Una situación importante, que aumentó la presencia del Síndrome de Burnout, fue la pandemia en el 2020, en donde se estableció el trabajo remoto, lo que generó, se diera la



pérdida de pertenencia a la empresa, debido a que la comunicación con empleador trabajador se vio reducida a correos electrónicos o comunicación vía mensajes de texto, debilitando esa interacción. Por otra parte, este aislamiento generó incertidumbre futura de la situación laboral y adaptabilidad forzada a los cambios en los procesos y disposiciones laborales (Barrionuevo, 2022).

Los factores psicosociales son un componente influyente en la salud, rendimiento y satisfacción del trabajador, cuando estos no son adecuados provocan respuestas estresoras que podrían llevar al suicidio, siendo el acoso y la violencia laboral los componentes más referidos (Moreno, 2011).

En consecuencia, un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor de riesgo alto. Se podría tener en cuenta, que muchas veces se presentan demandas laborales que no corresponden con los conocimientos, destrezas o habilidades del personal, y estas cuestionan la capacidad para enfrentarlas. Por ende, se puede hablar de dos tipos de estrés, el primero cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador y el segundo cuando el trabajador está expuesto a eventos críticos (Guerrero et. al, 2020)

Igualmente, otra de las causas de este síndrome es la incompatibilidad entre valores personales y laborales, el modelo mayormente utilizado es la teoría de los valores humanos básicos, desarrollada por el psicólogo Schwartz, en donde los valores son creencias compartidas sobre las metas más deseadas, los cuales motivan nuestras acciones. Esta teoría, define 10 tipos de valores, como: autodirección, estimulación, hedonismo, realización, poder, seguridad, conformidad, tradición, benevolencia y universalismo. La motivación por el poder y/o por tener una buena imagen, por ejemplo, pueden causar frustraciones en profesiones que incluyen entre sus prioridades valores de autotranscendencia (benevolencia y altruismo) (Neto et .al, 2021).

---

Para Maslach y Jackson (1986), el Síndrome de burnout se puede englobar en tres dimensiones, las cuales son: el agotamiento emocional , la despersonalización y la falta de realización personal . Estas dimensiones, son formas disfuncionales de afrontamiento del síndrome en donde las personas adoptan, o implementan estrategias como la negación y la evitación, lo que aumenta la probabilidad de desarrollar el mismo.

En cuanto al agotamiento emocional, se puede definir como la sensación de cansancio, fatiga, y vacío que presentan los colaboradores ante excesivas exigencias laborales, sobrecarga laboral e insuficientes recursos emocionales, generando pérdida de energía, irritabilidad , insatisfacción y baja percepción en la facultad de sentir emociones ( Maslach & Jackson, 1981) .

En relación con este agotamiento emocional, los colaboradores que presentan este factor bajo presentan niveles moderados de resiliencia, es decir , que las personas que manejan un mejor afrontamiento de las situaciones laborales disminuyen los niveles de cansancio emocional , irritabilidad y desmotivación , lo que explica que los trabajadores con niveles bajos de agotamiento emocional no presenten emociones incómodas . Asimismo, los empleados con niveles bajos de despersonalización participan más a nivel de equipo, logrando mejoras en sus objetivos laborales ( Tirado,2022).

La otra dimensión es la despersonalización, la cual consiste en mantener una actitud deshumanizada, cínica, ante los demás , acompañada de irritabilidad , desmotivación laboral , las personas perciben que sus frustraciones y bajo rendimiento laboral es responsabilidad de las personas que los rodean , generando actitudes negativas hacia el ámbito laboral (Tello, 2010) .

Otra relación importante, tiene que ver entre la despersonalización y el engagement, en donde los colaboradores se aíslan de sus compañeros y pierden la sensibilidad emocional en el ambiente laboral, por las exigencias de las compañías ( Salazar & Heredia,2021) .





Se podría decir, que la despersonalización es el componente fundamental del síndrome burnout, teniendo en cuenta que el cansancio emocional, se puede presentar en otros síndromes. Aunque es la despersonalización la que conlleva el estrés. Por ende, la repercusión emocional, con la colaboración a personas con problemas, concluye por transmitir ese estado de ánimo (Morales et .al ,2003).

Según (Mamami & Cruz, 2019), es recomendable en cuanto a la despersonalización, promover una mayor integración creando espacios que permitan el intercambio interpersonal ya sea en horarios de refrigerio u otros, así mismo se sientan apoyados, seguros y realizados profesionalmente, mediante la implementación de actividades que fomenten el trabajo en equipo dentro del ambiente saludable, como la realización de actividades deportivas, las mismas que ayudan a reforzar el compañerismo.

Y la tercera dimensión es la falta de realización personal, en donde el colaborador experimenta sentimientos de incompetencia laboral, tiene un autoconcepto negativo, bajo desarrollo y desempeño profesional, pérdida de ideales, sentimientos de inutilidad y fracaso. Aquí, la persona puede abandonar las actividades familiares, sociales y recreativas (Maslach, 2009).

En relación con la confianza está ha sido estudiada en diferentes disciplinas, en donde se ha construido su interpretación de acuerdo a su contexto, entendiéndose como la capacidad que poseen los seres humanos para intervenir en la sociedad y poder relacionarse con los demás . Al hablar del ámbito organizacional, es necesario que exista este determinante entre las personas que conforman la organización y desde la organización hacia los trabajadores, aún más , cuando se promueve el trabajo en equipo , para lograr una meta u objetivo , logrando un trabajo individual y colectivo ( Pabón & Meneses , 2015 ) .

Igualmente la dimensión confianza organizacional para ( Echeverría, 2013 , como se citó en Pabón & Meneses , 2015 ) , es altamente importante en una empresa, ya que aunque



como seres humanos , se poseen dominios primarios como el lenguaje, la emocionalidad y la corporalidad que lo hacen un ser social , no es completamente garantía de un desempeño integral , por lo cual , el autor parte de que la confianza como pilar emocional , es principal para la generación de seguridad, proyección a futuro , responsabilidad, sinceridad y competencia . En donde la organización debe promover y generar acciones transformadoras, en donde las competencias y la eficacia generen confianza.

Además, la confianza organizacional es un elemento clave en el modelo HERO, ya que es un constructo psicosocial, inmerso en el elemento denominado “ empleados saludables “ ,en donde estos cuenten con recursos psicológicos adecuados que se relacionan con un bienestar laboral, como ( la eficacia, competencias emocionales, autoestima , esperanza , resiliencia , y la misma confianza) ; siempre manteniendo una confianza de estilo vertical , entre supervisores, líderes, gerentes y empleados para evitar síntomas asociados al Síndrome de Burnout , incrementando el bienestar , los resultados saludables , la cooperación y el engagement . (Acosta et.al ,2019).

La confianza es un aspecto crítico, para las organizaciones, ya que, a través de este factor, las organizaciones pueden lograr sus objetivos y retener los recursos humanos meritorios, está es generada por las actitudes, comportamientos y apoyo positivos , desplegados por los altos mandos, supervisores, directores , jefes medios , coordinadores , con sus subordinados para que estos , lleven a cabo las indicaciones referentes a los eventos y labores propias de cada área. . Es importante mencionar que, está confianza en el líder , es la que aporta a que los colaboradores sientan mayor satisfacción laboral, en donde se reduce el miedo y el temor al fracaso frente a la incertidumbre que pueden generar los cambios , o ciertas actividades laborales , ya que este líder , facilitará que los asuntos se lleven de la mejor manera por medio de la cooperación entre los miembros de los equipos , la comunicación , la

---

---

empatía, los cuales a su vez , se sentirán agrados por pertenecer a la organización ,lo que implica una mayor identidad grupal (Omar et al.,2016 ) .

Así pues, la confianza a nivel organizacional se convierte en un valor que pueden transmitir los líderes a través de la transparencia, la honestidad, y los comportamientos leales.

Existen seis comportamientos que los líderes pueden aplicar para ganar la confianza de los colaboradores, los cuales se interconectan y no pueden existir si falta alguno, el 1.) La consistencia: se basa en actuar con coherencia, no cambiar las decisiones arbitrariamente., 2.) La integridad: relacionada con los comportamientos éticos, como no llevarse el crédito por el trabajo de los demás; 3.) La comunicación abierta: presencia de transparencia, no esconder las verdades, ya que sin esta se generan sospechas sobre el actuar y se pueden perder oportunidades; 4.) Delegar: al realizar está acción los colaboradores se sienten parte del equipo, y se genera motivación; 5.) Preocupación por los colaboradores: mostrar empatía, demostraciones genuinas y la 6) Lealtad: se debe defender y apoyar a los colaboradores(Cardona & Wilkinson , 2009).

Asimismo, Cummings y Bromiley (1996), plantean 3 dimensiones de confianza la primera basada en cumplir con los compromisos, es decir , que un individuo o grupo hace esfuerzos de buena manera , para comportarse de acuerdo a cualquier responsabilidad tanto explícita como implícita , la segunda en negociar honestamente ante cualquier intención precedida por los compromisos y evitar o tomar ventaja excesiva de otros cuando las oportunidades están disponibles .

También la confianza organizacional (Gilbert , 1998, como se citó en Salinas de la peña, 2012) , la describe como un sentimiento de confianza y soporte de un colaborador, es el dogma de que este cumple con lo estipulado por la organización , la confianza es la base de las relaciones que genera seguridad y es también la antesala de la satisfacción .



Por otro lado , hay un factor externo relacionado con el Síndrome de Burnout , el cual tiene que ver con el tiempo en llegar al lugar de trabajo , este está enlazado con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización , en donde las personas que se demoran más trasladarse a su trabajo presentan niveles medios de este síndrome , teniendo en cuenta que el transporte , genera contaminación acústica congestión vehicular , lo que influye en el desarrollo de la ansiedad ( Velásquez , 2017) .

Por consiguiente, las relaciones interpersonales ayudan a disminuir la sobrecarga laboral, y el estrés crónico , las buenas relaciones entre compañeros , motiva a cumplir con las tareas propuestas , ya que se genera comunicación fluida y cumplimiento de metas . y también, la familia, es elemental para superar los embates que se puedan presentar , porque es la red más cercana que se tiene para liberar las emociones que pueden causar daño o generar un bienestar ( Tirado, 2022).

### ***Antecedentes Empíricos***

Por lo que se refiere al Síndrome de Burnout, en 1901, Thomas Mann se refiere a este término en su obra literaria conocida como “ The Bundensbrooks” , en donde relata de una manera implícita las características de este síndrome en un senador y la decadencia de su familia. Para 1961, Grahan Green en su publicación “ Burnout Case” , narra la trayectoria de un arquitecto que se encuentra atormentado por un espíritu , quien decide dejar de lado su profesión y adentrarse en la selva africana ( Quiceno & Vinaccia , 2007) .

A partir del año 1977 el término de Burnout se dio a conocer públicamente ya que Cristina Maslach realizó una exposición en la convención de la Asociación Americana de Psicólogos, luego de diversos estudios empíricos en la cual definió el síndrome como un desgaste profesional que se presenta en diferentes sectores de servicios humanos que están en contacto directo con usuarios generalmente el personal de la salud y los profesores. Este



síndrome seriala respuesta al estrés crónico a largo plazo, ocasionado en el contexto laboral y tendría consecuencias a nivel individual, social y organizacional (Martinez, 2010) .

Sin embargo, se presentó una polémica científica, luego de que Maslach acuñara el término y propusiera que este síndrome sólo se presentaba en los trabajadores del ámbito asistencial y que se encontraban en contacto directo con personas en el núcleo de una organización. Por ende , autores como Farber (1983) vinieron a complementar lo que Maslach proponía , describiendo el síndrome como un reflejo de los ambientes de trabajo , porque la competencia laboral exige producir mejores resultados en el menor tiempo y con los mínimos recursos posibles, por esto el autor identifica cuatro variables que explicarían el desarrollo del Síndrome de Burnout , entre las cuales se encuentran la presión por satisfacer las demandas de los demás, la competitividad extrema, el deseo de obtener más dinero y la sensación de ser privado de algo que se merece.

Asimismo ,Burke (1987) , explicó el Síndrome de Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral , caracterizado por desorientación profesional , desgaste , sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad, aislamiento y distanciamiento emocional.

(Pines & Aronson , 1981, como se citó en Castillo, 2001) definieron el Síndrome de Burnout como un estado de decaimiento físico , emocional y mental ; con características como cansancio, desesperanza, vacío emocional ,sentimientos de ineficacia e incompetencia y presencia de actitudes negativas hacia la actividad laboral y las personas que los rodean .

Por lo tanto, Maslach y Jackson (1986) intentaron ampliar el concepto reconociendo diversas definiciones teniendo en cuenta algunas características similares entre las cuales predominaban los síntomas mentales o de conducta, ante los físicos , y se presentaban en personas que no sufrían ninguna psicopatología anterior, se le clasifica como un síndrome

---

clínico-laboral , con una perspectiva psicosocial , y se produce por una inadecuada adaptación laboral .

Sin embargo, ( Golembiewski et.al.,1983-1986 , como se citó en Guerrero , 2001) afirman que el Síndrome de Burnout afecta a todas las profesiones y no solamente a las asistenciales , por lo cual la mayoría de sus investigaciones emplearon como muestra a directivos, vendedores, etc.

La causa del síndrome de Burnout ha generado mucha discusión , ya que se le han asignado diversos motivos , variables, factores , por lo cual se dio lugar al desarrollo de modelos explicativos o antecedentes , pero aquí se destacarán sólo los modelos etiológicos más relevantes para esta investigación , en el ámbito organizacional , caracterizados por centrarse en la función de los estresores y en el afrontamiento que los colaboradores utilizan ante la presencia del Síndrome de Burnout , teniendo en cuenta las funciones de los roles, el apoyo percibido, la comunicación y la confianza organizacional (Martinez , 2010) .

El primero se denominó como Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter 1998, el cual propone un ascenso secuencial en el tiempo, en donde si se presenta un componente va a haber desarrollo de otro . Por ende, la despersonalización es la primer fase del Síndrome de Burnout, seguido por la disminución en la realización personal y culminando con el incremento del agotamiento emocional. El autor señala que, en la primera fase, se desencadena el estrés por sobrecarga laboral y deficiencias en el rol, lo que provoca sentimientos de pérdida de la autonomía, control, irritabilidad, disminución de la autoimagen positiva. En la segunda fase, la persona desarrolla ciertas estrategias de evasión para afrontar las situaciones de amenaza laboral , siendo una estrategia ambigua , ya que elimina la empatía y la cambia por cinismo y las siguientes fases , indica serán caracterizadas por la baja realización personal lo que desencadena el agotamiento emocional ( Golembiewski et.al.,1988, como se citó en Lozano et. al, 2008 ) .

---

---

El siguiente Modelo es el de Cox , Kuk y Leiter 1993 , que desde un enfoque transaccional sugiere que el Síndrome de Burnout es un suceso que se presenta en las profesiones humanitarias , la dimensión del agotamiento emocional es la esencial en este síndrome , la despersonalización es estrategia de afrontamiento ante el agotamiento y la baja realización personal es el resultante de la valoración cognitiva del estrés al que está expuesto el colaborador y están presentes los diferentes significados y expectativas que este le atribuye a sus labores en el ámbito laboral ( Cox et.al., 1993, como se citó en Gil Monte & Peiró,1999)

Otro modelo fue el de Winnubst 1993 que propone que el Síndrome de Burnout aparece por las interacciones entre la tensión , el apoyo social , el estrés en las organizaciones , por lo cual, la etiología estaría predominada por los problemas relacionados con el clima, la estructura , la cultura organizacional y el apoyo social , ya que este último es un factor que afecta la percepción de los colaboradores frente a la estructura organizacional y podría ser una variable de intervención para prevenir o disminuir los niveles del Síndrome de Burnout . Este autor , indica y defiende que el Burnout puede afectar a todo tipo de profesionales ( Winnubst 1993, como se citó en Martinez , 2010) . Se puede identificar otro antecedente el de Cox y Cols 1993, que lo denominan “ salud de la organización “, y se refieren a ese ajuste entre la coherencia y la integración psicosocial de las organizaciones como la estructura, las políticas , los procedimientos , la cultura que pueden ser claves en la generación del Síndrome de Burnout ( Cox & Cols, 1993 , como se citó en Martinez , 2010).

Según Pabón (2019) , este síndrome se define como el agotamiento mental, físico y emocional de una persona generado por la constante exposición a estresores , contacto por largo tiempo con personas en situación de vulnerabilidad , un nivel alto de autoexigencia laboral, abordaje de patologías o situaciones complejas, prestación de servicios en donde la relación con los demás es el eje central de la labor , ámbitos rutinarios o monótonos en el trabajo y tendencia a involucrarse en exceso en lo que realiza .

---

---

Por otro lado, Bedoya (2017) con su investigación pudo observar que hubo predominio de este síndrome en las mujeres con respecto al agotamiento emocional , evidenciándose peligros psicosociales referentes con jornadas laborales nocturnas y con rotación , generando efectos negativos como ansiedad y cambios en el comportamiento .

Se evidencian que variables como el nivel educativo, la organización , la labor que el colaborador realiza se relacionan con el síndrome de Burnout y originan en las personas trastornos ansiosos depresivos, insomnio y dificultades sociales como se ha venido evidenciando en los demás antecedentes , adicional , se observa que las personas que llevan más de 10 años en un mismo cargo, tienen turnos de más de 36 horas y el salario es bajo , tienden a padecer también Síndrome de Burnout ( Álvarez et.al ,2019) . En efecto, una de las causas de este síndrome son aquellos factores relacionados con la organización , como la sobrecarga laboral, las injusticias , la falta de incentivos, reconocimientos y beneficios laborales, la pérdida del respeto en el ambiente de trabajo , falta de confianza entre el colaborador y el líder ( Hernández ,2018) .

Con frecuencia , este síndrome ha sido estimado como una experiencia subjetiva , que se produce por la percepción de la existencia de demandas laborales en exceso que pueden ser difíciles de controlar y que pueden presentar consecuencias adversas , No obstante , actualmente esto se considera incompleto porque los interventores de este síndrome no solamente se manifiestan por falta de control o capacidad para un afrontamiento de estas demandas que provienen del exterior , sino que los escenarios laborales se han venido renovando y han nacido políticas , prácticas, cambios estructurales, que interfieren en el alcance de metas organizacionales y personales incrementando este padecimiento que en este siglo, ha sido considerado como un problema de salud pública . Por lo cual, en cualquier organización, lo primordial deben ser los recursos humanos y cuidar de ellos ( Dorantes et.al,2018) .

---



Una investigación realizada en Hispanoamérica determinó que la prevalencia de este síndrome en Ecuador, Perú, México, Colombia, El salvador, Guatemala, Uruguay, Argentina y España , fluctuó entre 2.5 % y 14.9 % , relacionados con las características de personalidad como un factor de riesgo , en las cuales hay presencia de altos niveles de responsabilidad, de competitividad, deseos de ascender e impulsividad ( Palma, 2022) .

Este síndrome ha sido estudiado en todas las profesiones, el porcentaje de presentación de la sintomatología se relaciona con tipo de profesión, las demandas del lugar de trabajo, la percepción que tiene el trabajador sobre su realización personal, etc. Entre las profesiones con más presencia de este síndrome se encuentran las relacionadas con las áreas de la salud y la docencia (Lovo,2020).

La mayoría de los estudios realizados en Latinoamérica, en cuanto al Síndrome de burnout han sido en México, Ecuador, Perú y Colombia.

En la actualidad, en Colombia, se vienen presentando desventajas socioeconómicas, como baja remuneración salarial, carencia de estímulos y reforzamientos en el trabajo, imposibilidad de ascensos, extensas jornadas laborales. Generando a nivel laboral , consecuencias relacionadas con el Síndrome de Burnout como el absentismo laboral, baja productividad, desmotivación hacia la profesión, tendencia a evaluarse de manera negativa a sí mismo, aislamiento social, a nivel físico fatiga crónica, cefalea, dolor de espalda, insomnio, alteraciones respiratorias, hipertensión, problemas gastrointestinales, enfermedades coronarias, náuseas, taquicardia, aumento de las enfermedades virales , a nivel conductual comportamientos paranoides , inflexibilidad, actitud cínica, incapacidad para concentrarse , a nivel cognitivo , baja autoestima , impotencia para desempeñar el rol profesional , a nivel familiar , irritabilidad, tensión al llegar al hogar, cansancio para escuchar a los demás (Quinapaxi, 2022).

---

El estudio en Colombia se ha enfocado en la población de vigilantes, ya que son el 1% del PIB de la nación, es un sector al cual no se le da la importancia necesaria en el manejo de las condiciones laborales de bienestar y salud ocupacional. En los estudios correlacionales realizados en la Universidad Piloto, se ha indicado que existe una relación positiva baja, entre Burnout y estrés sociolaboral, relaciones negativas entre consecuencias y antecedentes. La Policía Metropolitana de Bogotá, Cali y Barranquilla, analizó si se presentaba relación entre los criterios de diagnóstico del Síndrome de Burnout y el sistema de beneficios e incentivos, en donde se correlacionó que el único beneficio que disminuye el desgaste emocional y laboral, son las actividades deportivas y las felicitaciones en público. Sin embargo, se hace necesario que se realicen intervenciones psicosociales que permitan reducir estos niveles, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar (Rodríguez et. al , 2021)

Es importante recalcar que el Síndrome de Burnout, es considerado como uno de los tres riesgos laborales más frecuentes. Es por ello, que, en los últimos años, se ha venido prestando atención a la resiliencia como prevención y promoción de la salud, ya que está orientada a superar eventos estresantes y fomentar la adaptabilidad. Por ende, según las investigaciones a mayor nivel de resiliencia, menor nivel de burnout (Barrionuevo, 2022).

En conclusión, el término Síndrome de Burnout ha sido delimitado y aprobado en su totalidad por la comunidad científica desde que Maslach lo conceptualizó ( Moriana & Herruzo, 2004) .

Por su parte, la confianza desde la psicología social implica una dimensión emocional que va más allá de los intereses y tiene que ver con compromisos entre los miembros de una relación, actitudes positivas , y sentimientos de fiabilidad por parte de los otros , no siendo un estado cognitivo , sino una respuesta emocional ( Barbalet,1996) .

Así pues, desde la psicología , la idea más relevante de la confianza se fundamenta en el modelo de desarrollo psicosocial de Erik Erikson en 1950 , el cual la describe como el



sentimiento de contar con otros , la cual se desarrolla a través de las experiencias apenas conscientes , tempranas , especialmente en la relación madre e hijo , en donde la madre crea un sentido de confianza por medio del cuidado de las necesidades individuales del infante y el sentido de la confianza personal , asentando una orientación hacia la vida social , él refiere que la confianza es necesaria para desarrollar una actitud de optimismo hacia los otros ( Bordignon, 2005) . Por otra parte , Niklas Luhmann 1996, fue el primero en suministrar una clasificación teórica del término confianza y elaborar un marco teórico para examinar la idea de confianza, en donde indicaba que las decisiones tienen resultados imprevistos , que están relacionadas con las condiciones externas , es decir, la confianza es una necesidad funcional en la sociedad , las relaciones involucran expectativas , además , indica que la confianza es sistémica , está involucrada en diferentes ámbitos sociales , como los organizacionales, los funcionales y los interaccionales y depende de varios acontecimientos como la familiaridad con los demás , el reconocimiento recíproco entre dos personas, el trato hacia el otro como ser libre y racional , el compromiso , y la expresión del yo ( Luhmann, 1996, como se citó en Revuelta, 2015) .

La confianza en sí , gira en torno a las personas y los equipos de trabajo que desarrollan los diferentes proyectos o labores dentro de una organización , en donde se debe generar una consciencia estratégica para entender que sólo es posible lograr las metas y aspiraciones teniendo en cuenta esta confianza entre líder y equipo , siendo importante este factor para los colaboradores ya que les permite acrecentar sus competencias , fortalecer el compromiso , la cultura organizacional tanto con ellos mismos como con la empresa ( González, 2017) .

Se pueden determinar unos tipos de confianza relevantes , entre los cuales se encuentran primero la confianza basada en las características, es decir, se enfocan en las semejanzas sociales , en donde quien confía como el que ofrece la confianza comparten un estado común, por ejemplo, la etnia, la religión o pertenecen al mismo grupo social; después está la confianza

---

basada en reglas y normas y luego la confianza que se mantiene en el ámbito profesional , es decir , se basa en el prestigio , en el conocimiento del otro ( Gordon, 2005) .

Para Illes y Mathews (2015), hay cinco factores que generan confianza de los colaboradores hacia la organización y a su vez contribuyen con sostenibilidad tanto interna como en relación con los grupos, los cuales son : la estabilidad laboral, la evaluación de desempeño, la justicia procedimental, el entrenamiento y capacitaciones y la justicia distributiva .

De ahí que , es importante el cambio en las organizaciones, adaptándose y aprendiendo constantemente , y es fundamental la actitud receptiva de los colaboradores a estas exigencias del entorno y a las tendencias globales, permitiendo y fortaleciendo los vínculos con sus equipos de trabajo y con sus líderes , estos últimos cumpliendo un rol destacado pues deben estar al tanto de esos cambios y crear ambientes de aprendizaje, de comunicación , de interacción , de confianza , que lleven al mejoramiento de los procesos organizacionales . Ya que, una buena comunicación y dialogo, inciden directamente en la confianza , en relaciones solitas y sostenibles que contribuyen a que los colaboradores progresen y perseveren en sus actividades laborales ( Lozano, 2017) .

En efecto, es indispensable que las organizaciones se proyecten en generar confianza, es decir , en su idoneidad en dar respuesta a las partes interesadas, requiriendo herramientas que permitan conocer los perfiles de los colaboradores , ya que , las personas cuentan con diversos niveles de confianza, y no siempre la misma estrategia tiene el mismo efecto en los diferentes empleados ( Vargas & Toro , 2022) .

En definitiva, la confianza posibilita que el conocimiento se distribuya, que los vínculos entre los miembros de una organización se refuercen, se genere un empoderamiento, haya igualdad de oportunidades, se aumente la credibilidad en los demás, la arbitrariedad disminuya, en resumen , con esta se logra un ambiente sano y más productivo ( Barrios & Ortega, 2006).

---

## **Diseño Metodológico**

### ***Tipo de Investigación***

Esta investigación es de tipo cuantitativa, ya que es un proceso sistemático y ordenado que se llevó a cabo siguiendo una serie de pasos , por otra parte , los datos que se utilizaron fueron numéricos y medibles, el proceso de obtención de los datos fue rápido , se esperó que las conclusiones obtenidas fueran precisas y estuvieran respaldadas por los datos y los procesos estadístico, además, se pretendió reducir la probabilidad de que los resultados estuvieran sesgados, permitiendo predecir ciertos comportamientos de la población que se estudió obteniendo que los resultados facilitaran la comprensión de la situación de la población en cuanto a la relación entre las dimensiones del Síndrome de burnout y la confianza organizacional( Monje, 2011).

### ***Alcance de la investigación***

El alcance de la investigación es de tipo descriptiva correlacional, con esto se pretendió encontrar la relación entre las variables y la descripción de cada una de ellas, a su vez teniendo en cuenta el estudio de (Castaño , 2015) de la Universidad Católica de Pereira poder ampliar las recomendaciones , enfocando la atención en las personas que presentaron cansancio emocional en el inventario de burnout , con el objetivo de mitigar este fenómeno. En esta investigación se trabajó con una empresa privada, compañía colombiana de servicios metalmecánicos , enfocada al sector petrolero , con una muestra total de la población, estratificada por grupos de trabajo. Se incluyeron los consentimientos informados que fueron autorizados y se excluyeron los que no lo fueron.



### ***Diseño de investigación***

El diseño de investigación es descriptivo de carácter explicativo, toda vez que pretende analizar la influencia de una variable sobre otra, describir el síndrome de burnout , la confianza organizacional y sus dimensiones, en una empresa privada , el cual se basó en sucesos que ocurrieron con anterioridad y se analizarán , se optó por trabajar con un grupo intacto según Hernández et.al. (2014), la razón por la que surgen y la manera como se integraron este tipo de grupos es independiente o aparte del contexto de investigación. ( p.151) . Además, se centra en analizar el estado de una o varias variables en un momento dado, o la relación entre un conjunto de variables, teniendo en cuenta que en la recopilación de datos existirá presencia o ausencia de una característica ( Hernández et.al , 2006) .

### **Participantes**

Se trabajó con el muestreo total de la población (41 colaboradores), también conocido como censo o muestreo exhaustivo, implica la recolección de datos de todos los elementos que componen una población en particular. En lugar de seleccionar una muestra representativa, se incluyen todos los miembros de la población en el estudio. ya que es factible recopilar la información de interés por ser una población pequeña, además , el costo y el tiempo para recopilar los datos de todos los miembros no son prohibidos . Se tuvieron en cuenta las variables edad, sexo, nivel educativo, estado civil, número de hijos , estrato socioeconómico, cargo en la empresa , tiempo de labores en la empresa, si es líder o equipo de trabajo teniendo en cuenta la estratificación (directivos, operativos o tácticos) , número de hijos. Se incluyeron los consentimientos informados que fueron autorizados y se excluyeron los que no lo fueron. Estas características ayudan a contextualizar la muestra y proporcionar información sobre la diversidad y representatividad de los participantes (Argibay,2009).

---

---

## **Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***Síndrome de Burnout***

Entre los instrumentos de medición se encuentra El Inventario de Burnout de Maslach, el cual es una evaluación psicológica en el que se plantean una serie de enunciados acerca de los pensamientos y los sentimientos del sujeto respecto de la interacción con su trabajo, este contiene tres dimensiones de calificación con 22 preguntas en total , la primera dimensión es el cansancio emocional ( 9 preguntas ) , en donde se presenta una pérdida gradual de la capacidad de realizar un trabajo, los trabajadores se sienten fatigados en exceso ya sea física o mentalmente , por la exposición a situaciones de presión laboral recurrente , se valora teniendo en cuenta si es bajo con un puntaje de 0 a 18, medio de 19 a 25 y alto ya con síntomas del síndrome de 27 a 54 . La segunda es la despersonalización (5 preguntas) , alusivo al contexto interpersonal del trabajador, y conllevael distanciamiento emocional, adoptando comportamientos impersonales, fríos o endurecidos, se valora teniendo en cuenta si es bajo con un puntaje de 0 a 5, medio de 6 a 9 y alto ya con síntomas del síndrome de 10 a 30. Y la tercera es la realización personal (8 preguntas), referente a la falta de interés, indiferenciaal trabajo, con una percepción de no realizar las tareas adecuadamente y con un sentimiento de incompetencia, se valora teniendo en cuenta si es bajo con un puntaje de 0 a 33 ya con síntomas del síndrome, medio de 34 a 39 y alto de 40 a 56.(De arco Paternina & Castillo, 2020). El instrumento se puede encontrar en los anexos.

### **Propiedades Psicométricas**

Se tiene en cuenta que las propiedades psicométricas están relacionadas con la validez y la confiabilidad de estos instrumentos en nuestro contexto, por ende, se investigaron diferentes estudios en Latinoamérica enfocados en estas propiedades de los instrumentos , en cuanto al Inventario de Burnout de Maslach , se identificaron estudios que lo emplearon como

---

---

en Perú donde consideraron que el contenido del inventario es adecuado (Islao et.al,2021), en Argentina los tres factores y la escala total presentaban una confiabilidad adecuada y se evaluó la relación entre los factores encontrándose correlaciones directas, estadísticamente significativas (Pérez et.al, 2012).

Además, en Venezuela, se encontró que, a mayor puntaje de Burnout, menor puntaje de bienestar psicológico y la validez y confiabilidad es adecuada (Millán de Lange & D'Aubeterre, 2012) y para concluir se realizó un estudio en Cartagena, determinando que el inventario muestra adecuada consistencia interna y una estructura factorial coherente con la propuesta original, pero con ajuste pobre, lo cual no refleja adecuada validez de contenido en esa muestra (Simancas et.al, 2016).

### ***Confianza Organizacional***

Por otra parte, se trabaja con el Inventario de confianza organizacional en formato largo de Cummings y Bromiley (1996). Traducido y adaptado por Acosta y Muñoz (2020). Este inventario se plantea a partir de las 3 dimensiones de confianza (cumplir los compromisos, negociar honestamente y evitar o tomar ventaja excesiva) y 3 componentes de 18 creencias (estado afectivo, adquisición de conocimiento y comportamiento previsto). Este consta de 62 preguntas, pero al realizar la traducción se eliminó una ya que quedaba repetida. Las preguntas no contienen la palabra confianza, hay equidad de preguntas por cada dimensión, las preguntas son simples, con un solo verbo que evitan condicionamientos, se dividen por componentes de creencia en donde se definen cada uno, la traducción no es literal para mantener la coherencia de la pregunta. Se puede aplicar en cualquier contexto y se valora teniendo en cuenta que, cada pregunta con un valor de 1 indica muy alta confianza organizacional y un valor de 7 muy baja confianza organizacional, La agrupación del total de

---

---



las preguntas que son específicas para cada factor y dimensión permite establecer si la confianza es muy alta o muy baja . El instrumento se puede encontrar en los anexos.

**Tabla 1**  
*Valoración Inventario Confianza Organizacional*

Dimensión- componente	Número de Preguntas cuestionario	Muy alta confianza	Muy baja confianza
CUMPLIR LOS COMPROMISOS - ESTADO AFECTIVO	5	Menor ó igual a 5	Mayor de 5 a 35
CUMPLIR COMPROMISOS- ADQUISICIÓN CONOCIMIENTO	11	Menor ó igual a 11	Mayor de 11 a 77
CUMPLIR COMPROMISOS - COMPORTAMIE TO PREVISTO	4	Menor ó igual a 4	Mayor de 4 a 28
NEGOCIAR HONESTAMENTE- ESTADO AFECTIVO	3	Menor ó igual a 3	Mayor de 3 a 21
NEGOCIAR HONESTAMENTE- ADQUISICIÓN CONOCIMIENTO	14	Menor ó igual a 14	Mayor de 14 a 98
NEGOCIAR HONESTAMENTE- COMPORTAMIE TO PREVISTO	4	Menor ó igual a 4	Mayor de 4 a 28
EVITAR O TOMAR VENTAJA EXCESIVA- ESTADO AFECTIVO	4	Menor ó igual a 4	Mayor de 4 a 28
EVITAR O TOMAR VENTAJA EXCESIVA- ADQUISICIÓN CONOCIMIENTO	14	Menor ó igual a 14	Mayor de 14 a 98
EVITAR O TOMAR VENTAJA EXCESIVA- COMPORTAMIE TO PREVISTO	2	Menor ó igual a 2	Mayor de 2 a 14

Fuente : Elaboración propia

### Propiedades Psicométricas

Todas las preguntas tienen asociaciones altamente significativas con los factores asociados, los estadísticos están en todo y la mayoría se encuentran en el rango de 15 a 25 ,el nivel de ajuste es generalmente alto. Los tres factores están altamente correlacionados con un

puntaje de 80 a 93. la fiabilidad de las medidas de cada dimensión fue de 95 a 96 (Cummings & Bromiley ,1996).

Por otra parte, en el estudio realizado por Acosta y Muñoz (2020) , quienes tradujeron el instrumento , se observa que todos los valores dieron superiores a 0.7 , lo que indica que , las preguntas tienen una alta correlación entre ellas dentro de cada factor. Se identifico que si se retira alguna pregunta del cuestionario la modificación del coeficiente de Cronbach seria poca. Adicionalmente, se encuentra que todas las significancias son menores al 0,05, por lo que rechazaron la hipótesis nula de que no existe relación entre las variables y se acepta la hipótesis alterna, de que las variables están relacionadas entre ellas.

### **Procedimiento Análisis de Datos**

Dentro de los métodos para tabular los datos se usó la tabulación cruzada, la cual permite resumir simultáneamente los datos para dos variables, que se muestra en forma de tablas compuestas de filas y columnas , en el eje x se presentan las preguntas y las respuestas , y en el eje y , las variables con las que se desea realizar la comparación . Lo que facilita la identificación de tendencias, causalidades dentro los parámetros del estudio, al tener datos cuantificables. También se usó el diagrama de dispersión el cual es una representación gráfica de la relación entre variables cuantitativas, la cual presenta 3 tipos de dispersión (positiva, negativa o sin relación aparente ) ( Anderson et.al, 2002).

Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson el cual es una medida lineal entre dos variables cuantitativas, que permite identificar la intensidad y la dirección de la relación entre estas. Este comprende valores entre -1 y +1, dependiendo de su valor , es decir , si la correlación es igual a 1 o a -1 , se puede considerar que es perfecta entre las variables, además , si es mayor a 0 está será positiva , pero si es menor a 0 será negativa, y si



el coeficiente es igual a 0 , se afirma que no hay relación lineal entre las variables , pero puede haber otro tipo de relación ( Anderson et.al, 2002).

El análisis de los resultados sociodemográficos y las correlaciones se realizó con el programa estadístico SPSS .

Por otra parte, la investigación tuvo en cuenta los aspectos éticos del Código de conducta y principios éticos enunciados por APA, en el numeral 4, donde se expone el temade la privacidad y confidencialidad de los participantes (APA,2003) , además, se regirá bajo la Ley 1090 de 2009 , numeral 9 , Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones de la profesión de psicología , donde se presenta lo relacionado a la investigación con participantes humanos ( Ley 1090, 2006) .

### **Resultados**

El análisis de los resultados comenzó con los datos descriptivos., específicamente moda, media, porcentaje de cada uno de los rangos de las diferentes variables, desviación estándar y varianza .

En los resultados de la variable edad se identificó que, el dato mínimo de los 41 participantes fue de 19 años de edad y el máximo fue de 72 años de edad , por lo cual se procede a agrupar las edades en los siguientes rangos, de 18 a 23 años de edad se encontró el 14.6 % de los participantes, el siguiente rango se encuentra entre los 24 a 29 años, el 14.6 % de los participantes, el tercer rango se encuentra entre los 30 años a los 35 años, es el 24.4 % de los participantes, el cuarto rango se encuentra entre los 36 años a los 41 años de edad, con un 26.8 % de los participantes del estudio, el quinto rango se encuentra entre los 42 años a los 47 años , con un 9.8 % de los participantes , el sexto rango se encuentra entre los 48 años a los 53 años, con un 2.4 % de los participantes, el séptimo rango se encuentra entre los 54 años a los 59 años, con un 4.9 % de los participantes, el octavo rango se encuentra entre los 60 años a los 65 años con un 2.4 % de los participantes , el noveno rango se encuentra entre los 66

---

---

años a los 71 años , con un 2.4 % de los participantes y por último de los 72 años a los 76 años con un 2.4 % de los participantes. La media de la edad es de 35 años. La moda es de 36 años. La desviación estándar es de 6.4. La varianza es de 157.2.

Con respecto a la variable sexo, participaron en el estudio 31 hombres representados por un 75.6 %, frente 10 mujeres representadas por un 24.4 %. En donde el 0.75 es la media de los hombres y el 0.24 es la media de las mujeres. La moda corresponde a los hombres. La desviación estándar es de 0.43 y la varianza de 0.19.

En cuanto a la variable nivel educativo se evidenció que, los participantes cuentan con los siguientes niveles académicos , bachillerato 11 participantes siendo el 26.8% , técnico 10 participantes siendo el 24.4% , tecnólogo 10 participantes siendo el 24.4 % , pregrado 9 participantes siendo el 22.0 % y posgrado 1 participante siendo el 2.4 % . En donde el dato mínimo es 1 participante que cuenta con posgrado y el dato máximo 11 participantes que solo cuentan con el bachillerato. La moda corresponde a bachillerato. La media de primaria es 0, la de bachillerato 0.27, técnico 0.24, tecnólogo 0.24, pregrado 0.22 y posgrado 0.024. La desviación estándar es de 1.2 y la varianza de 1.4.

Por otra parte, en la variable estrato socioeconómico se encontró que, en estrato 1 viven 3 participantes siendo el 7.3 %, en estrato 2 viven 17 participantes siendo el 41.5 %, en estrato 3 viven 16 participantes siendo el 39.0%, en estrato 4 viven 4 participantes siendo el 9.8%, en estrato 5 vive 1 participante siendo el 2.4% y en estrato 6 no vive ningún participante. El dato mínimo es de 0 participantes que viven en estrato 6 y el dato máximo es de 17 participantes que viven en estrato 2. La moda corresponde al estrato 2. La media del estrato 1 es 0.073, estrato 2 0.41, estrato 3 0.39, estrato 4 0.09, estrato 5 0.024 y estrato 6 0. La desviación estándar es de 1 y la varianza es de 0.75.

Además, para la variable estado civil se evidenció que, 19 personas son solteros/as correspondiente al 46.3% de los participantes , 13 son casados/as correspondiente al 31.7 %



de los participantes, 9 están en unión libre correspondiente al 22.0 % de los participantes , no hay presencia de viudos/as, separados/as , ni divorciados/as . La moda corresponde al estado civil solteros/as . La media de los solteros/as es de 0.46 , de los casados/as es de 0.32 , unión libre es de 0.22 y viudos/as, separados/as, divorciados/as es de 0. La desviación estándar es de 2 y la varianza de 3.9.

Para la variable tiempo laborado en la empresa se agruparon los datos en los siguientes rangos y se identificó que en la empresa laboran hace menos de un año, 16 personas, correspondiente al 39.02 % de los participantes, de 1-3 años, 12 personas, correspondiente al 29.3 % de los participantes, de 4-6 años, 4 personas, correspondiente al 9.8% de los participantes, de 7-9 años, 2 personas correspondiente al 4.9% de los participantes y de 10 o más años , 7 personas, correspondiente al 17.1% de los participantes. La moda es menos de un año. La media de menos de un año es de 0.39, de 1 – 3 años es de 0.29 , de 4-6 años es de 0.09 , de 7-9 años es de 0.048 y de 10 o más años es de 0.17. La desviación estándar es de 1.5 la varianza de 2.2.

En la variable hijos, se encontró que, 30 personas siendo el 73.17% de los participantes si tienen hijos y 11 personas siendo el 26.83% de los participantes no tienen hijos. La moda correspondió a si hijos. La media correspondiente a hijos si es de 0.73, y la de hijos no es de 0.26. La desviación estándar es de 0.4 y la varianza de 0.2.

Y en la variable se desempeña como líder de área o equipo de trabajo teniendo en cuenta que se tomaron los cargos por nivel operativo táctico y directivo, se identificó que, 9 personas son líderes de área siendo el 22.0% de los participantes y 32 personas son equipo de trabajo siendo el 78.0% de los participantes. La moda correspondió a equipo de trabajo. La media de líder de área es de 0.22 y la de equipo de trabajo de 0.78. La desviación estándar es de 0.4 y la varianza de 0.2.



A continuación, se presentarán los resultado referentes a las dimensiones de los instrumentos las cuales son para el inventario de Burnout de Maslach el cansancio emocional , la despersonalización y la realización personal y para el Inventario de confianza organizacional en formato largo de Cummings y Bromiley , el cumplir los compromisos – estado afectivo , cumplir los compromisos-adquisición de conocimiento, cumplir los compromisos- comportamiento previsto , negociar honestamente – estado afectivo, negociar honestamente – adquisición de conocimiento , negociar honestamente – comportamiento previsto, evitar o tomar ventaja excesiva- estado afectivo, evitar o tomar ventaja excesiva – adquisición de conocimiento y evitar o tomar ventaja excesiva – comportamiento previsto , los cuales fueron obtenidos mediante el software SPPSS al igual que las correlaciones por las diferentes dimensiones de cada instrumento.

Inventario de Burnout de Maslach

**Tabla 2.**  
*Cansancio emocional*

	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DES.DESVIACIÓN</b>
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	41	18,73	6,221

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 2 la media población que indica corresponde al 18,73 lo que la ubica en un rango de agotamiento bajo para la población encuestada y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.

**Tabla 3.**  
*Despersonalización*

	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>	<b>DES.DESVIACIÓN</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	41	9,76	3,367

Fuente : Elaboración propia



De acuerdo con la tabla 3 la media población que indica corresponde al 9.76 lo que la ubica en un rango de despersonalización media para la población encuestada y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.

**Tabla 4.**  
*Realización personal*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	41	43,68	6,338

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 4 la media población que indica corresponde al 43.68 lo que la ubica en un rango de realización personal alta para la población encuestada y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.

#### Inventario de Confianza Organizacional de Cumming y Bromiley

**Tabla 5.**  
*Cumplir los compromisos – estado afectivo*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Cumplir los compromisos – estado afectivo</b>	41	24,68	5,336

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 5 que evalúa la dimensión y componente cumplir los compromisos – estado afectivo la media población corresponde a 24.68 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.



**Tabla 6.**  
*Cumplir los compromisos-adquisición de conocimiento*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Cumplir los compromisos-adquisición de conocimiento</b>	41	44,85	5,935

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 6 que evalúa la dimensión y componente cumplir los compromisos – adquisición de conocimiento la media población corresponde a 44.85 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.

**Tabla 7.**  
*Cumplir los compromisos- comportamiento previsto*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Cumplir los compromisos-comportamiento previsto</b>	41	17,71	2,571

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 7 que evalúa la dimensión y componente cumplir los compromisos – comportamiento previsto la media población corresponde a 17.71 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.





**Tabla 8.**  
*Negociar honestamente – estado afectivo*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Negociar honestamente – estado afectivo</b>	41	10,05	1,974

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 8 que evalúa la dimensión y componente negociar honestamente – estado afectivo la media población corresponde a 10.05 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos .

**Tabla 9.**  
*Negociar honestamente – adquisición de conocimiento*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Negociar honestamente – adquisición de conocimiento</b>	41	54,56	5,500

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 9 que evalúa la dimensión y componente negociar honestamente- adquisición de conocimiento la media población corresponde a 54.56 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.



**Tabla 10.**  
*Negociar honestamente – comportamiento previsto*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Negociar honestamente – comportamiento previsto</b>	41	15,46	3,436

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 10 que evalúa la dimensión y componente negociar honestamente-comportamiento previsto la media población corresponde a 15.46 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.

**Tabla 11.**  
*Evitar o tomar ventaja excesiva- estado afectivo*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Evitar o tomar ventaja excesiva- estado afectivo</b>	41	14	3,263

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 11 que evalúa la dimensión y componente evitar o tomar ventaja excesiva – estado afectivo la media población corresponde a 14 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.



**Tabla 12**

*Evitar o tomar ventaja excesiva – adquisición de conocimiento*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Evitar o tomar ventaja excesiva – adquisición de conocimiento</b>	41	49,17	7,720

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 12 que evalúa la dimensión y componente evitar o tomar ventaja excesiva – adquisición de conocimiento la media población corresponde a 49.17 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.

**Tabla 13**

*Evitar o tomar ventaja excesiva – comportamiento previsto*

	N	MEDIA	DES.DESVIACIÓN
<b>Evitar o tomar ventaja excesiva – comportamiento previsto</b>	41	5,63	2,222

Fuente : Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 13 que evalúa la dimensión y componente evitar o tomar ventaja excesiva – adquisición de conocimiento la media población corresponde a 5.63 que indica según el instrumento muy baja confianza organizacional y la desviación estándar es mayor a 1 lo que indica que los datos son dispersos.



**Tabla 14**  
*Interpretación de los resultados*

<b>TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>				
<b>ESTUDIO</b>	<b>VALORES DE REFERENCIA</b>	<b>RANGO DE INTERPRETACIÓN</b>		
		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>CONFIANZA ORGANIZACIONAL</b>	CUMPLIMIENTO COMPROMISO- ESTADO AFECTIVO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	CUMPLIMIENTO COMPROMISO- CONOCIMIENTO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	CUMPLIMIENTO COMPROMISO- COMPROMISO PREVISTO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	NEGOCIAR HONESTAMENTE - ESTADO AFECTIVO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	NEGOCIAR HONESTAMENTE – CONOCIMIENTO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	NEGOCIAR HONESTAMENTE - COMPORTAMIENTO PREVISTO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	EVITAR VENTAJA - ESTADO AFECTIVO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	EVITAR VENTAJA – CONOCIMIENTO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
	EVITAR VENTAJA - COMPORTAMIENTO PREVISTO	0-2,99	3- 4,99	5 - 7,00
<b>BURNOT</b>	INDICIOS DE BURNOT -CANSANCIO EMOCIONAL	0 - 18,99	19-26,99	27 - 54,99
	INDICIOS DE BURNOT -DESPRESONALIZACIÓN	0- 5,99	6-9,99	10- 30,99
	INDICIOS DE BURNOT POR REALIZACIÓN PERSONAL	0- 33,99	34-39- ,99	40 - 56,99

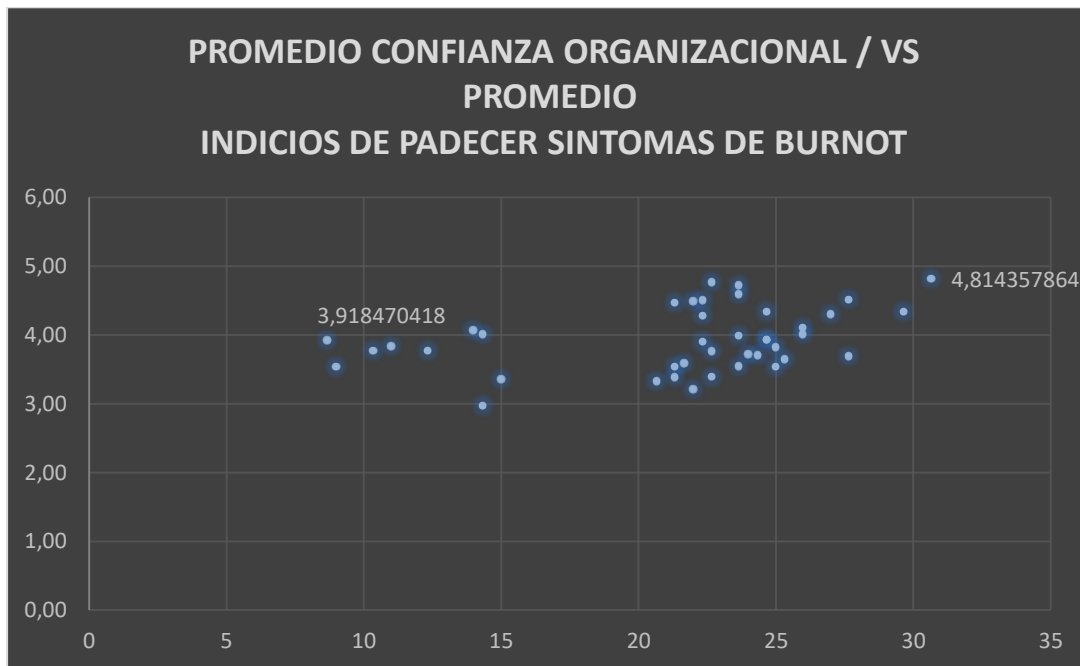
Fuente : Elaboración propia

En la siguiente tabla 14 se agregó el rango de interpretación medio para establecer un límite a los extremos para analizar su comportamiento la cual describe los rangos establecidos para la interpretación de los resultados.



**Figura 1**

*Promedio confianza Organizacional / vs promedio indicios Burnout*

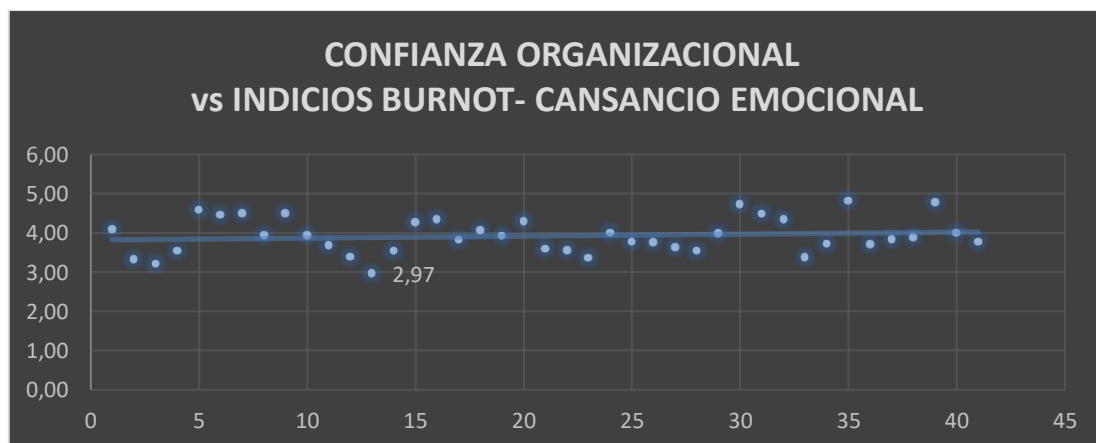


Fuente : Elaboración propia

En el gráfico de dispersión se observa que de la población objeto de estudio el nivel medio de confianza organizacional está relacionado con un promedio de los indicios de padecer el síndrome de burnout en un rango de 9 al 15 y de un rango de 20 al 30.6 que corresponde índice alto de padecer sintomatología de burnout.

**Figura 2**

*Confianza organizacional vs indicios Burnout- cansancio emocional*

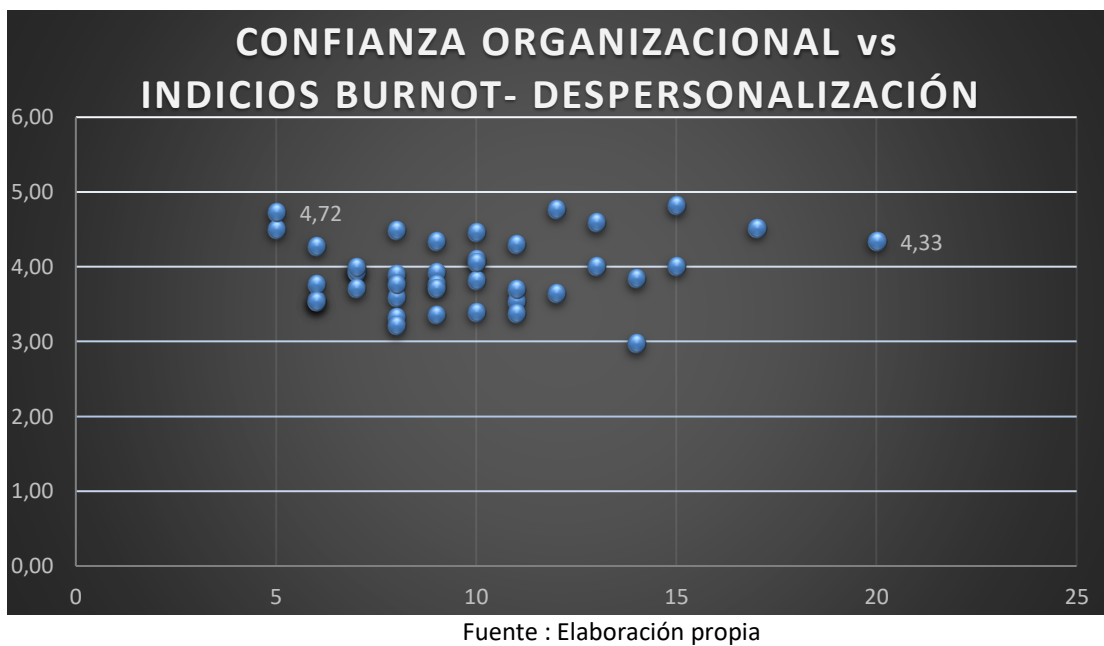


Fuente : Elaboración propia



En este grafico de dispersión los resultados encontrados se encuentran ubicados en un rango de 3- 5 que corresponde al nivel medio, tanto para la confianza organizacional como para los indicios a presentar síntomas de burnout, encontrando una leve tendencia positiva frente al eje de la y, que representa el nivel de confianza organizacional que es el resultado reflejo en este estudio.

**Figura 3**  
*Confianza Organizacional vs Indicios Burnout – despersonalización*

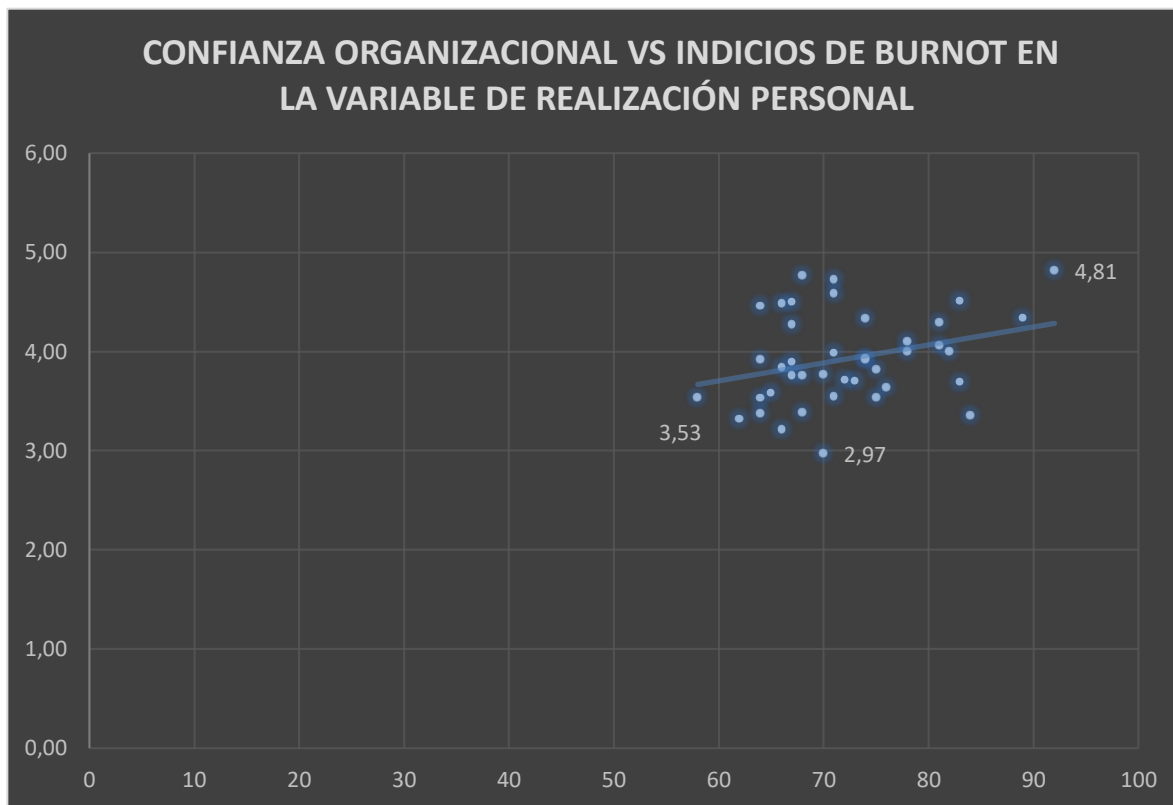


En el gráfico de dispersión se puede observar que el estudio tiene una relación en un rango correspondiente del 3 al 5 de confianza organizacional, en relación con los indicios de síndrome de burnout de 5 a 20 que corresponde según la tabla de interpretación de resultados a un nivel medio, con lo anterior se puede concluir que existe relación proporcional con tendencia lineal en un nivel medio.



**Figura 4**

*Confianza Organizacional vs Indicios de Burnout en la variable de relación personal*



Fuente : Elaboración propia

En el gráfico de dispersión se observa una correlación concentrada en el nivel superior derecho del plano cartesiano porque corresponde a que la población objeto de estudio tienen un nivel alto de realización personal, que se encuentra distribuido en rango 2.97-4.81 de la confianza organizacional, que se concentra en este espacio del plano y corresponde al nivel más alto de realización personal de conformidad con la tabla de interpretación de resultados, con esta gráfico se puede probar que aunque la confianza organizacional se encuentra en un nivel de confianza media, para esta variable su nivel es alto, el más bajo corresponde a puntuación 2.97 al límite del rango medio, la mayoría en este nivel, y el más alto aproximándose al límite de la puntuación 5 en 4,97 que corresponde a un rango alto de realización para algunos.



**Tabla 15**  
*Relación de Síndrome de burnout y confianza organizacional en una correlación de cargo y nivel de resultados*

PARTICIPANTE	BURNOUT			DIMENSIÓN CONFIANZA									CARGO
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	CUMPLIMIENTO COMPROMISO - ESTADO AFECTIVO	CUMPLIMIENTO COMPROMISO- CONOCIMIENTO	CUMPLIMIENTO COMPROMISO PREVISTO	NEGOCIAR HONESTA AFECTIVO	NEGOCIAR HONESTA ADOQUISIÓN CONOCIMIENTO	EVITAR VENTAJA - ESTADO AFECTIVO	EVITAR VENTAJA - CONOCIMIENTO	EVITAR VENTAJA - COMPORTA PREVISTO		
1	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	DIRECTIVO	
2	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	TACTICO	
3	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MUY BAJA CONFIANZA	OPERATIVO	
4	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
5	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	OPERATIVO	
6	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
7	BAJO BURNOUT	BAJO BURNOUT	BAJO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	DIRECTIVO	
8	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	TACTICO	
9	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	DIRECTIVO	
10	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	DIRECTIVO	
11	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	TACTICO	
12	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
13	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	BAJA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	DIRECTIVO	
14	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
15	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
16	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	DIRECTIVO	
17	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	DIRECTIVO	
18	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
19	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	TACTICO	
20	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	OPERATIVO	
21	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
22	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
23	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	DIRECTIVO	
24	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	DIRECTIVO	
25	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	DIRECTIVO	
26	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MUY BAJA CONFIANZA	OPERATIVO	
27	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MUY BAJA CONFIANZA	DIRECTIVO	
28	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MUY BAJA CONFIANZA	OPERATIVO	
29	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	OPERATIVO	
30	BAJO BURNOUT	BAJO BURNOUT	BAJO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	OPERATIVO	
31	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	DIRECTIVO	
32	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
33	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MUY BAJA CONFIANZA	OPERATIVO	
34	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
35	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	OPERATIVO	
36	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	TACTICO	
37	MEDIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	BAJA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	DIRECTIVO	
38	BAJO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MUY BAJA CONFIANZA	TACTICO	
39	BAJO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	ALTA CONFIANZA	DIRECTIVO	
40	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	ALTO INDICIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	OPERATIVO	
41	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIO BURNOUT	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	MEDIA CONFIANZA	TACTICO	

La tabla 15 muestra un resumen cualitativo , que comprueba lo hallado en los datos de correlación , los que puntuaron en un valor extremo son los que se encuentran de color rosado, es decir, en el estudio se encontró que el nivel de los participantes 3, 26, 27 , 28 , 33 y 38 quedó en muy baja confianza por los resultados hallados , siendo este un dato disperso por las características propias de cada uno .



**Tabla 16**  
*Correlaciones dimensiones Síndrome de Burnout y Confianza Organizacional*

		Correlaciones												
		TCE	TDP	TRP	TSBM	TCA	TCC	TCP	TNA	TNC	TNP	TEA	TEC	TCO
TCE	Correlación de Pearson	1	,337*	-,509**	,542**	-,097	-,116	-,285	-,139	-,078	-,290	-,044	,099	-,125
	Sig. (bilateral)		,031	<,001	<,001	,547	,469	,071	,385	,628	,066	,783	,539	,438
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TDP	Correlación de Pearson	,337*	1	-,143	,598**	-,164	,176	,228	-,167	,209	-,102	,378*	,492**	,274
	Sig. (bilateral)	,031		,372	<,001	,304	,272	,151	,296	,190	,524	,015	,001	,083
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TRP	Correlación de Pearson	-,509**	-,143	1	,353*	,320*	,273	,408**	,159	,415**	,261	,140	,217	,429**
	Sig. (bilateral)	<,001	,372		,024	,041	,085	,008	,320	,007	,100	,382	,172	,005
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TSBM	Correlación de Pearson	,542**	,598**	,353*	1	,114	,209	,208	-,055	,374*	-,065	,247	,479**	,376*
	Sig. (bilateral)	<,001	<,001	,024		,476	,189	,192	,731	,016	,686	,119	,002	,015
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TCA	Correlación de Pearson	-,097	-,164	,320*	,114	1	,054	,416**	,035	,535**	-,015	,070	,319*	,547**
	Sig. (bilateral)	,547	,304	,041	,476		,739	,007	,829	<,001	,926	,662	,042	<,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TCC	Correlación de Pearson	-,116	,176	,273	,209	,054	1	,335*	,009	,298	,404**	,401**	,418**	,625**
	Sig. (bilateral)	,469	,272	,085	,189	,739		,033	,955	,058	,009	,009	,007	<,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TCP	Correlación de Pearson	-,285	,228	,408**	,208	,416**	,335*	1	-,081	,673**	,084	,337*	,548**	,681**
	Sig. (bilateral)	,071	,151	,008	,192	,007	,033		,615	<,001	,603	,031	<,001	<,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TNA	Correlación de Pearson	-,139	-,167	,159	-,055	,035	,009	-,081	1	,122	,347*	,256	,003	,200
	Sig. (bilateral)	,385	,296	,320	,731	,829	,955	,615		,448	,026	,106	,987	,210
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TNC	Correlación de Pearson	-,078	,209	,415**	,374*	,535**	,298	,673**	,122	1	,284	,238	,651**	,819**
	Sig. (bilateral)	,628	,190	,007	,016	<,001	,058	<,001	,448		,072	,134	<,001	<,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TNP	Correlación de Pearson	-,290	-,102	,261	-,065	-,015	,404**	,084	,347*	,284	1	,359*	,247	,454**
	Sig. (bilateral)	,066	,524	,100	,686	,926	,009	,603	,026	,072		,021	,120	,003
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TEA	Correlación de Pearson	-,044	,378*	,140	,247	,070	,401**	,337*	,256	,238	,359*	1	,446**	,572**
	Sig. (bilateral)	,783	,015	,382	,119	,662	,009	,031	,106	,134	,021		,004	<,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TEC	Correlación de Pearson	,099	,492**	,217	,479**	,319*	,418**	,548**	,003	,651**	,247	,446**	1	,831**
	Sig. (bilateral)	,539	,001	,172	,002	,042	,007	<,001	,987	<,001	,120	,004		<,001
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
TCO	Correlación de Pearson	-,125	,274	,429**	,376*	,547**	,625**	,681**	,200	,819**	,454**	,572**	,831**	1
	Sig. (bilateral)	,438	,083	,005	,015	<,001	<,001	<,001	,210	<,001	,003	<,001	<,001	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente : Programa estadístico SPSS

En esta tabla 16 se muestra la correlación de Pearson , que es una medida lineal entre dos variables cuantitativas, que permite identificar la intensidad y la dirección de la relación entre estas. Con esta tabla se puede comprobar teniendo en cuenta la población de estudio que, el nivel obtenido de confianza es de conformidad con la media correspondiente a los niveles de indicios de padecer síndrome de burnout. Es decir, existe una correlación directamente proporcional con una fuerza moderada, entre los puntajes totales de síndrome de Burnout y los puntajes totales de confianza organizacional.

El puntaje de confianza organizacional indica que cuando es alto , es porque hay muy baja confianza organizacional , lo que refleja que, a muy baja confianza organizacional , mayores niveles del Síndrome de Burnout .



## Discusión y Conclusiones

El presente estudio se enfocó en analizar si existe relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la confianza organizacional en una empresa compuesta por 41 colaboradores hombres y mujeres entre los 19 y 72 años , de los cuales 31 fueron hombres y 10 fueron mujeres nacionales , de los estratos del 1 al 6 , con niveles educativos desde bachillerato hasta estudios de posgrado , con una antigüedad desde hace menos de 1 año hasta 10 o más años, con diferentes cargos tanto directivos, tácticos y operativos , con hijos y sin hijos y desempeñándose como líderes o equipo de trabajo.

Se evidenció que las desviaciones estándar fueron altas por lo cual se puede considerar que es porque la muestra es pequeña, además son dispersos por que se alejan de la media y se manejan varios rangos de respuesta en los instrumentos.

De acuerdo a los resultados se puede inferir que en las diferentes dimensiones y creencias del inventario de confianza organizacional puntuaron con valores altos lo que evidencia que se presenta muy baja confianza organizacional según la valoración del instrumento , por lo cual , se tiende como dice Collins y Smith, (2006) citado en Sanabria,(2017) , a que los colaboradores sean más reservados con el intercambio de ideas, impactando en el nivel de comunicación con los jefes u altos mandos .

Se comprobó la hipótesis 1 , es decir, si existe relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la confianza organizacional.

Por otra parte , se identificó que existe una correlación inversamente proporcional, porque a mayor nivel de confianza organizacional, son más bajos los indicios de presentar síndrome de burnout.

Además, se comprueba que existe correlación entre los estudios de investigación como en el de (castaño, 2015) , sin embargo, al realizar el análisis por cada variable se encontró que varía dependiendo la variable específica a analizar.



Se logró identificar que la edad cumple un rol principal en la presencia de la baja confianza organizacional y el síndrome de burnout , tener más edad es un factor de riesgo para el desarrollo del síndrome, tener un inadecuado apoyo social , una autoestima baja y falta de comunicación con los líderes y compañeros de la organización, estos resultados se alinean con la investigación de Aranda & Pando (2010) se evidencia congruencia en los resultados a pesar de la diferencia poblacional, demostrando que los mismos factores afectan tanto a la población colombiana como a la población mexicana.

Algunos autores como Martínez, (1997) citado en Beltrán , (2006) concuerdan en la relación entre género y las dimensiones cansancio emocional y despersonalización , el cual considera que el cansancio emocional es mayor en las mujeres y la despersonalización es mayor en los hombres . En este estudio se confirmó lo expuesto por el autor respecto al cansancio emocional en las mujeres ya que si fue mayor en un 3.6 % al de los hombres , mientras que en la despersonalización fue mayor en las mujeres en un 50% con respecto a los hombres 48.38%, se observó que no hay una diferencia muy marcada lo que llevo a evidenciar la muy baja confianza organizacional en la población de estudio.

Golembiewsky y Loughlin (1989) citado en Rodríguez et.al (2011) consideraron que el estado civil influía significativamente en la presentación del burnout, básicamente si la condición era separado, divorciado o viudo. Para este estudio, esta condición no se cumple, ya que las personas que presentaron indicios del síndrome de burnout (puntuaciones altas en despersonalización y falta de realización personal) eran solteros ,casados o en unión libre, resultados que apoyan el concepto de Ibáñez et.al (2011) quien discrepa de los autores anteriormente citados.

Esta investigación al ser congruente con las investigaciones realizadas en otros contextos internacionales demuestra que las mismas variables afectan a la población, sin importar sus diferencias culturales.

---

Se puede concluir que , la correlación confianza organizacional vs indicios burnout de cansancio emocional se encuentra proporcional con una tendencia lineal con un leve crecimiento, alineada con el nivel medio de confianza organizacional identificado en la población estudiada, por otra parte , existe una relación inversamente proporcional , es decir a menor confianza organizacional, es mayor los indicios de padecer síntomas de burnout de la variable de despersonalización y los resultados encontrados se correlacionan de manera positiva, principalmente con la variable de cansancio emocional, encontrando una leve tendencia positiva frente al eje de la “y” que representa el nivel de confianza organizacional en un nivel medio.

Asimismo, el análisis de todos los resultados determinó que aunque en la población analizada no se presenta el síndrome de burnout , al entrar a analizar las puntuaciones por individuo , se encontraron altas las dimensiones despersonalización y falta de realización personal, lo que muestra indicios del síndrome y debe ser de alerta para la organización, identificándose el 46.34% de la población de estudio, convirtiéndose en un punto relevante al cual se debe prestar atención , ya que en estas dimensiones como dice Lopera(2010) son en las que aparecen actitudes negativas, de insensibilidad, se suele evaluar al trabajo de forma negativa, con experiencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal .

Las dimensiones del síndrome de burnout y la confianza organizacional se correlacionan ya que la confianza es determinante para el desarrollo de relaciones personales, lo cual, en el ámbito laboral , permite la toma de decisiones razonables, mejor trabajo en equipo, mayor productividad, eficacia y satisfacción entre las partes.

Por lo tanto, está investigación permite prevenir enfermedades de origen laboral en los contextos organizacionales, beneficiando la salud de los trabajadores y la productividad de la organización. Además, amplió el sector de investigación, ya que en Colombia las



investigaciones se han enfocado en los vigilantes (Rodríguez et. al , 2021) y está investigación se dirigió a colaboradores que prestan servicios metalmecánicos en el sector petrolero .

Algunas limitantes del proyecto estuvieron centradas en la distancia y desplazamiento hacia la empresa ubicada en Mosquera , ante el hecho de no contar con el tiempo de todos los colaboradores para haber aplicado los instrumentos de una manera presencial , se recurrió a la aplicación a través de Google Forms con el fin que cada colaborador en sus tiempos libres pudieran realizarlo , se dificultó recoger los datos en el tiempo establecido porque algunos colaboradores se vieron restringidos en el tiempo por responsabilidades en sus funciones laborales, sin embargo, al final del ejercicio se pudo cumplir con lo propuesto en la aplicación de los instrumentos a la población total .



### **Recomendaciones**

Se recomienda a la organización enfocarse en las personas que presentaron presencia de despersonalización y realización personal en niveles altos con el fin de mitigar este fenómeno y a su vez prevenir la incidencia del síndrome de burnout en los colaboradores.

Al mismo tiempo , hacer seguimiento a los colaboradores para incrementar la confianza organizacional en la organización y así generar un mejor clima laboral .



## Referencias

- Acosta , H., Llorens, S., Escaf, R., Diaz, J., Troncoso, S., Salanoca, M., & Sanhueza, J. (2019). ¿ Confiar o no Confiar ? : El rol mediador de la confianza entre el trabajo en equipo y el work engagement . *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* , 38(1) , 85-99.  
<https://xjournals.com/collections/articles/Article?qt=M3fBwO8YyfVETPR4xr0dp3poxodZv/Z4OI6KdIuQyMwQBc5kp5AX4p1ht4cI3sH1RLU5Vmm9Tsw67uYCknlQA==>
- Acosta, M. (2006) . *Síndrome de Burnout en los maestros del CCH* [ Tesis de Maestría , Universidad pedagógica de Durango ]  
<https://upd.mx/librospub/tesismae/sinburnout.pdf> .
- Acosta, D., & Muñoz , C . ( 2020) . Validación y aplicación de un modelo de confianza organizacional en el área de recuperación de químicos de Smurfit Kappa Colombia a partir de un análisis factorial exploratorio . Repositorio Universidad Icesi  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/87749/1/T0\\_2066.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87749/1/T0_2066.pdf)
- Álvarez. J., Acosta , M ., Cobo, N., Gómez, L., & Parra , L . ( 2019) . Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos Iberoamericanos entre 2012 y 2018 . Una revisión sistemática. *Diálogos de saberes : investigaciones y ciencias sociales* , (50) , 36-90.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7323359>.
- Anderson, D ., Sweeney , D., & Williams , T . ( 2002) . Capítulo 2 . Estadística descriptiva : Métodos Tabulares y Gráficos . *Estadística para Administración y Economía* , 8 ed ( pp.44-51) .
- American Psychological Association . ( 2003) . Principios éticos de los psicólogos y código de conducta. Numeral 4 : Privacidad y confidencialidad de los participantes.  
[https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_AP\\_A.pdf](https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_AP_A.pdf)
- 
-



- Arias, X., Enríquez, M., & Enríquez, E. (2021). Gestión de riesgos psicosociales para prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Venrental Cía. Ltda. *Revista Polo del conocimiento*, 6(63), 510-533 .  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3388/7595>
- Aranda, C., & Pando, M. (2010) . Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México . *Elsevier* , 39 (3), 510-522.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-resumen-edad-sindrome-agotamiento-profesional-burnout--S0034745014602225> .
- Argibay, J, (2009). Muestra en Investigación cuantitativa. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 13(1), 13-29. <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf> .
- Bambula, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.  
<http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065> .
- Martinez, JC.(1997) Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública* ,71(3):293-303.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57271997000300008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271997000300008)
- Barbalet, J. (1996). Social Emotions: Confidence, Trust and Loyalty. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 16(9-10), 75-96.  
[https://www.researchgate.net/publication/235283371\\_Social\\_emotions\\_Confidence\\_trust\\_and\\_loyalty](https://www.researchgate.net/publication/235283371_Social_emotions_Confidence_trust_and_loyalty) .
- Barrionuevo, C. (2022) .Síndrome de Burnout y Resiliencia en colaboradores de una empresa de transportes de la Provincia Constitucional del Callao,2021.Repositorio Universidad Católica Sapientiae.  
[https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1562/Barrionuevo\\_Carla\\_tesis\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1562/Barrionuevo_Carla_tesis_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 
-

- Barrios , A., & Ortega , R. ( 2006) . La confianza en las organizaciones . *Repositorio Universidad Tecnológica de Bolívar* , 1-53 .  
<https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/1842#page=2> .
- Bedoya, E. (2017) . Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público Colombiano . *MEDISAN* , 21 ( 11) , 3172-3179.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3684/368453613005.pdf> .
- Beltrán, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública* , 15(29), 1-7.  
[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-14292006000200002&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002&lng=en&tlng=es).
- Bordignon, N. A., (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson.El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación* , 2(2), 50-63.  
<https://www.redalyc.org/pdf/695/69520210.pdf>
- Burke, R.J. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model, Group and Organization Studies. *Sage Journals* ,12(2), 174-188.  
<https://doi.org/10.1177/105960118701200205> .
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Cardona, P. & Wilkinson, H. (2009). Building the virtuous circle of trust. [Construyendo el círculo virtuoso de la confianza ] . *IESE-Insight Magazine*. 4(3), 20 – 27.  
[https://www.researchgate.net/publication/277908195\\_Building\\_the\\_Virtuous\\_Circle\\_of\\_Trust\\_ManagerSubordinate\\_Relationships](https://www.researchgate.net/publication/277908195_Building_the_Virtuous_Circle_of_Trust_ManagerSubordinate_Relationships)
- Castaño, M.A.(2015).Relación entre burnout y compromiso organizacional en una muestra de trabajadores de una empresa del sector salud de la ciudad de Pereira. Repositorio
- 
-

Universidad Católica de Pereira.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5396/1/CDMPSI221.pdf>

- Castro, P., Barrientos, M., Sossa, E., Gatica, K., Hernandez, R., Garcia, J., & Velasquez, V. (2016). Factores que detonan el síndrome de Burnout. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* 5(9), 1-24. Factores Que Detonan El Síndrome De Burnout-5523443%20.pdf
- Castillo, S. (2001). El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es).
- Cummings, L. & Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI): Development and Validation. [ El inventario de confianza organizacional(OIT) : Desarrollo y Validación ] En R. Kramer y T.R. Tyle (Eds.). *Trust in organizations*. Irvine, EE.UU. 302 – 330. <https://www.researchgate.net/publication/232553329>
- De arco Patermina., & L., Hernández, A. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Revista Interconectando Saberes*, 10 (5), 115-123. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675/4570>.
- Dorantes, Hernández & Tobón (2018). Estado del arte del Síndrome de Burnout en docentes, mediante la cartografía conceptual. *Praxis investigativa ReDIE* 10(19), 57-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6571558>.
- Encarnación, M., & Malgarejo, C. (2022). *Felicidad y Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de transportes interprovincial de Lima metropolitana 2022* [ Tesis Profesional, Universidad Cesar Vallejo ] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91997/Alarco\\_n\\_EMX%20y%20Cuya\\_MCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91997/Alarco_n_EMX%20y%20Cuya_MCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- 
-

- Esteve, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2007). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo” Burnout”(III): Instrumento de medición. INSST.  
[https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf) .
- Farber, B. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press .
- Forbes Colombia ( 2021) . Yerbo propone atender la salud mental de los equipos de tecnología: arranca con inversión de US\$455.000.  
<https://forbes.co/2021/11/29/emprendedores/yerbo-propone-atender-la-salud-mental-de-los-equipos-de-tecnologia-arranca-con-inversion-de-us455-000> .
- García, W., Llanos, J., & Parra, T. (2021). Estudio descriptivo del Síndrome de Burnout en una empresa de vigilancia de la ciudad de Bogotá D.C. Repositorio Universidad ECCI.  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1717/Trabajo%20de%20gado.pdf?sequence=3&isAllowed=y> .
- García, A., Idrovo, A., Ávila, A., & Reyes, O. (2014). Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 37(2) , 159-176 .  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v37n2/v37n2a10.pdf> .
- García, A. (2022). Síndrome de Burnout. Artículo monográfico. *Revista Sanitaria de Investigación*. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/sindrome-de-burnout-articulo-monografico/> .
- Gil, B. ( 2019) . Signos , síndromes y enfermedades con nombre propio. *Elsevier* , 20 (1) , 65-168. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.03.020> .
- Gil -Monte ., & Pieró, J. ( 1999) . Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse para el trabajo. *Anales de psicología* , 15(2) , 261-268. [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF) .
- 
-

- Gil-Monte, P. (2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista psicología científica* , 3(5) . [https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de-burnout-aproximaciones-teoricas-para-su-explicacion-y-recomendaciones-para-la-intervencion.pdf)
- Guerrero, B.( 2001) . Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado” . *Revista Iberoamericana de Educación* , 25(1) , 1-22. <https://doi.org/10.35362/rie2512911> .
- González , A. ( 2017) . Estado del arte de los procesos de gestión humana en las pequeñas y medianas empresas de los municipios de Facatativá , Madrid , Funza y Mosquera . *Pensamiento Udecino* , 1( 1) , 1-8. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/301/3011429001/index.html>.
- Gordon, S. (2005) . Confianza, capital social y desempeño de organizaciones. Criterios para su evaluación. *Revista Mexicana de ciencias políticas y sociales* , 47 (193) , 41-55. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-19182005000100041&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182005000100041&lng=es&tlng=es) .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , P. (2014). Metodología de la investigación. Capítulo 7. Concepción o elección del diseño de investigación 6a. ed. pp 151. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , P. (2006). Metodología de la investigación. Capítulo 7. Concepción o elección del diseño de investigación 4a. ed. pp 208. México D.F.: McGraw-Hill.
- 
-

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf> .

Hernández , T. ( 2018) . Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(2), 161-172.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-54722018000200161&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722018000200161&lng=es&tlng=es).

Illes, K., & Mathews, M. ( 2015). Leadership, trust and communication: Building trust in Companies through effective leadership communication. *University of Westminster*  
<https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/item/9649y/leadership-trust-and-communication-building-trust-in-companies-through-effective-communication>.

Ibañez,E.,Bicenty,A.,Thomas,Y & Martinez,J.(2012). Prevalencia y factores asociados al Síndrome de Burnout en docentes de odontología Fundación Universitaria San Martín, año 2011 . *Revista Colombiana de Enfermería*, 7(1), 2012 .105-111.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4069099>

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación* , 2(4) , 543-554 . DOI:  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003> .

Ley 1090 de 2006 . Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. 6 de septiembre de 2006 .D.O . No. 46383.

Lockward Dargam, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. *Ciencia y Sociedad*, 36(3), 464-502. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022526005.pdf>

Lozano, L., Cañadas, G., Martin, M., Pedrosa, I., Cañadas, G., Suarez, J., Vargas, C., San Luis, C., Sanchez, V., Martin, E., Perez, B., Alvarez, J ., Garcia, E., & de la Fuente,



- E.(2008) . Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales . *Repositorio Institucional de la Universidad de Oviedo* , 36 ( 1-2) , 79-88. <https://core.ac.uk/reader/71866080>
- Lopera, L.(2010). Una mirada al síndrome de burnout en los empleados de la sociedad San Vicente de Paul sede Medellín durante el primer semestre de 2010. Repositorio Institución Universitaria de Envigado.  
<https://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/502/1/CD1512.pdf>
- Lozano, J.(2017). La confianza y su incidencia en lo grupos de interés .  
*Responsabilidad Social de las Organizaciones* ( pp. 483-494) . Universidad Santo Thomas . <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28864/Libro%20Responsabilidad%20Social%20de%20las%20Organizaciones%20-%20SIRSO%20-%202017%20America%20Latina%20-483-494.pdf?sequence=1>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120.  
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marín, J. (2016). El Síndrome de Burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención. *Anestesia, Analgesia , Reanimación* , 29(1) , 1-16.  
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/aar/v29n1/v29n1a04.pdf> .
- Martínez A., (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia*,(112), 42-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.  
<https://www.researchgate.net/publication/227634716>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout inventory (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- 
-

- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 32, 37- 43.  
[https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/41126168\\_Comprendiendo\\_el\\_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000/Comprendiendo-el-Burnout.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000/Comprendiendo-el-Burnout.pdf)
- Matabanchoy , S. (2012). Salud en el trabajo . *Universidad y Salud*, 14(1), 87-102.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072012000100008&Ing=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008&Ing=en&tlng=es).
- Memani, S., & Cruz, L. (2019). Síndrome de Burnout y clima laboral en la gerencia de administración y finanzas de la empresa prestadora de servicios Sedacusco S.A. 2019. Repositorio Universidad Andina.  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3672/Sheyla\\_Ledy\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3672/Sheyla_Ledy_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, R., Figueroa, R., Poma, T., Márquez, E., Castro, L., Flores, I., & Gamboa, A. (2019). Síndrome de *Burnout* y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)* , 19(4), 41-49.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2019000400006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2019000400006) .
- Millán de Lange, C, & D'Aubeterre, M.E. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología (Lima)*, 30(1), 103-128.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472012000100005&Ing=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005&Ing=pt&tlng=es).
- Morales, G., Pérez, J. & Menares, M. (2003) Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12(1), 9-25.
- 
-



<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122174/procesos-emocionales-decuidado-y-riesgo-en-profesionales-que-trabajan-con-el-sufrimientohumano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)

Moriana, E., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.

<https://www.redalyc.org/pdf/337/33740309.pdf>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Neto, A., Montanha, H., & Estramiana, L. (2021). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(4), 357-37

[.http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552020000400357&Ing=es&tIng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000400357&Ing=es&tIng=es).

Organización Mundial de la Salud. (2019). Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud conexos (11ª ed.).

<http://id.who.int/icd/entity/129180281> .

Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (2016). Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 33-

47. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.lcfl> .



- Palma, L. (2022). Incidencia del Síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada. *Revista Científica Universidad Israel*, 9 (3) , 91-110  
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/601/645> .
- Pabón , R., & Meneses , P. ( 2015) . Propuesta de intervención en la dimensión de la confianza. Fundación Universidad de América.
- Peláez, J., & Núñez, I. (2019). Influencia del síndrome burnout en el desempeño laboral: una literatura científica de los últimos 10 años. Repositorio Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24261/Trabajo%20de%20Investigacion%20en%20version%20digital%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, C., Parra, P., Fasce, E., Ortiz, L., Bastías, N., & Bustamante , C. (2012). Estructura Factorial y Confiabilidad del Inventario de Burnout De Maslach En Universitarios Chilenos. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 21(3),255-263.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2819/281929021006.pdf> .
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. ( 2007) . Burnout : “ Síndrome de quemarse en el trabajo(SQT)”.  
*Acta Colombiana de psicología*, 10 (2) , 117-125.  
<https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/218/pdf>  
%20e.
- Quinapaxi , N. ( 2022) . Síndrome de Burnout y estrategias para su afrontamiento anivel individual en personas de entre 25 a 40 años, en una empresa privadaen Quito, en el periodo 2021-2022.Repositorio Universidad Politécnica ca Salesiana Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23156>
- Ramírez, A., Guzmán, H., & Morales, S. (2020). Diseño de un modelo de vigilancia epidemiológica sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores del área de operaciones y mantenimiento de campos petroleros en la empresa OGS Colombia SAS.
- 
-

Repositorio Universidad Iberoamericana.

<https://repositorio.ibero.edu.co/handle/001/1271>.

Revuelta, P. (2015). *La confianza en cuestión, aproximación crítica a las teorías contemporáneas*. [ Tesis Doctorado, Universidad Carlos III de Madrid ]. Repositorio Universidad Carlos III de Madrid. [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22298/revuelta\\_confianza\\_tesis\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22298/revuelta_confianza_tesis_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Rozo, A., Calderón, L., Millan, M., & Cristancho, M.(2015). *Presencia del síndrome de burnout en los estudiantes de odontología y optometría de la universidad Santo Tomás en el año 2015*. [ Tesis Pregrado, Universidad Santo Tomas, Bucaramanga ]. Repositorio Universidad Santo Tomas de Bucaramanga.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4770/AguaRozoAngelicaVargasCalderonLauraGuzmanMillanMillerFerrerCristanchoMichelle2017.pdf?sequence=1>

Rodriguez, M., Rodriguez, R., Rodruquez, M., Riveros, A., & Pinzon, J. (2011). Síndrome de Burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. Repositorio Universidad del Rosario.

<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca4e514f-57a7-4243-b613-fae36001f690/content>

Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales* 58. 18- 23 .

<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/73232/32403.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Salazar, F., Sánchez, I., & Heredia, L. (2021). Síndrome de Burnout y engagement en los colaboradores de la empresa Ginsac, distrito de Chiclayo 2018. Repositorio USAT.



[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3448/1/TL\\_CruzadoSalazarFrerddy\\_SanchezHerediaLesly.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3448/1/TL_CruzadoSalazarFrerddy_SanchezHerediaLesly.pdf)

Salinas de la peña , M . ( 2012) . *Elementos que influyen en el establecimiento de la confianza dentro de las organizaciones* . [Tesis Maestría , Universidad Autónoma de Nuevo León ] . Repositorio Institucional Universidad Autónoma de Nuevo León .  
<http://eprints.uanl.mx/3250/1/1080256517.pdf> .

Sanz, S., Ruiz, C., & Pérez, I. (2009). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. *Teoría y Praxis*, 6 , 31-56.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145109003.pdf> .

Sanabria, F. ( 2017). *La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir conocimiento*. [ Tesis Maestría, Universidad Católica de Colombia ] . Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/d0580962-73b1-4ee1-b147-53df6059ad7c/content>

Segura, O. ( 2014) . Agotamiento profesional : concepciones e implicaciones en la salud pública . *Biomédica*, 34(4), 535–45. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>

Simancas , M.A., Fortich , N., & Gonzalez , F . (2016) . Validez y consistencia interna del inventario de Maslach para Burnout en estudiantes de odontología de Cartagena , Colombia . *Revista Colombiana de Psiquiatría* .46(2) . 103-109. doi:  
10.1016/j.rcp.2016.02.003.

Tascón , C. ( 2000) . Factores organizacionales e interpersonales generadores de estrés . *Anuario de Filosofía , Psicología y Sociología* , 3, 129-148.  
[https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3558/1/0237190\\_02000\\_0008.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3558/1/0237190_02000_0008.pdf) .

Tello, A. (2010). Nivel de Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de



- grado). Universidad Nacional de San Marcos, Perú.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/547> .
- Thomson.Anderson, D ., Sweeney , D., & Williams , T . ( 2002) . Capítulo 3 . Estadística descriptiva : Métodos de correlación entre dos variables . *Estadística para Administración y Economía* , 8 ed (pp. 104-106) .
- Thomson. Antolinez, L. ( 2019). *Revisión documental sobre el Síndrome de Burnout en funcionarios de organizaciones colombianas* [Tesis Profesional, Universidad Cooperativa de Colombia ] . Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d42f2c0b-cbc4-4a80-b787-91da567e9bc5/content> .
- Vargas, C., & Toro, I. ( 2022). La confianza en las organizaciones : Reflexión sobre su sentido y alcance. *Revista CEA*, 8 (18) , 21-49.  
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638172707007/html/#:~:text=Highlights,La%20confianza%20es%20un%20factor%20clave%20de%20%C3%A9xito%20para%20las,de%20confianza%20en%20la%20organizaci%C3%B3n>
- Velásquez , V.( 2016) . Factores que detonan el síndrome de Burnout. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* 5(9),1-24 . Factores Que Detonan El Síndrome De Burnout-5523443%20.pdf
- Velásquez, P. (2017). *Medida de la resiliencia en estudiantes universitarios de primer ciclo de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de 42 la facultad de ciencias empresariales de la universidad Alas Peruanas* [ Tesis Maestría , Universidad de Piura ] . Repositorio Institucional Universidad de Piura.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3268/MAE\\_EDUC\\_369-L.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3268/MAE_EDUC_369-L.pdf?sequence=4&isAllowed=y) .
- 
-

- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R., & Robazz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18 (55), 344-376. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011) .
- Yslado, R., Ramírez, E., & García, M. (2021). Propiedades psicométricas del cuestionario burnout para profesores universitarios en una muestra peruana. *Archivos de Medicina (Colombia)*, 21(2), 425-435. <https://doi.org/10.30554/archmed.21.2.3983.2021>



## Anexos

### Anexo 1



Mosquera - Cundinamarca 18 de agosto de 2023

**PMS.264-23**

Señores  
Universidad Politécnico Gran Colombiano  
CIUDAD

PEMSER SOLUTIONS SAS, con Nit N° 900303235-1 autoriza a la estudiante de último semestre de la maestría en Gerencia del Talento Humano del Politécnico Gran Colombiano **SARITA MARIA MARTINEZ LOZADA** con cédula No 1.015.427.038 de Bogotá, realizar la aplicación de dos instrumentos de investigación a nuestros colaboradores ( Inventario de Burnout de Maslach e Inventario de Confianza Organizacional ), con los cuales se pretende medir los factores de riesgo del Síndrome de Burnout y su relación causal entre la dimensión confianza organizacional entre los líderes y sus equipos de trabajo. Entendemos que la información recolectada será confidencial y usada netamente con fines académicos.

Para constancia se firma a solicitud del interesado a los dieciocho (18) días del mes de agosto del año dos mil veintitrés (2023).

Cordialmente;



**ESTEFANNY DIAZ SAENZ**  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.  
PEMSER SOLUTIONS SAS

## Anexo 2

Sección 1 de 2

### Consentimiento informado

Investigación Maestría Gerencia del Talento Humano

Cordial saludo,

Por medio de las siguientes encuestas ( Inventario de Burnout de Maslach e Inventario de Confianza Organizacional) se pretenden medir los factores de riesgo del Síndrome de Burnout y su relación causal entre la dimensión confianza organizacional . La investigación se realizará como ejercicio académico de la Maestría en Gerencia del Talento Humano del Politécnico Grancolombiano ( Bogotá ) , por lo cual la información suministrada será confidencial y usada netamente con fines académicos.

Responder las 2 encuestas le tomará 25 minutos aproximadamente .

Para obtener información acerca de esta investigación puede comunicarse con la persona que la llevará a cabo Sarita Maria Martínez Lozada, estudiante de último semestre de la maestría del Politécnico Grancolombiano , al correo samartinez7@poligran.edu.co.

**AUTORIZO PARTICIPAR**

Si

No

**LINK :** <https://forms.gle/L6brxdK53e9WgD249> .



### Anexo 3

#### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

El síndrome de Burnout es un estado de desgaste laboral que afecta la salud física , mental , social y laboral. Este cuestionario psicológico consta de 22 preguntas , en el que se plantean una serie de enunciados acerca de los pensamientos y los sentimientos de las personas respecto de la interacción con su trabajo Por favor responda con sinceridad los siguientes enunciados marcando la alternativa que se ajusta a su rutina laboral .

**1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

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

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**4. Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros de trabajo.**

- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Bastantes veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 
-

- 5. Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos.**
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Bastantes veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 6. Siento que trabajar todo el día con muchas personas supone un gran esfuerzo y me cansa .**
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Bastantes veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 7. Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de los demás .**
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Bastantes veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.**
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Bastantes veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.**
- Nunca
  - Casi Nunca
  - Algunas veces
  - Regularmente
  - Bastantes veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 10. Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo esta labor .**
- Nunca
- 
-

- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**14. Creo que trabajo demasiado.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos compañeros de trabajo .**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre



**16. Trabajar directamente con las personas me produce estrés.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**17. Puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi trabajo.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**18. Me siento motivado después de trabajar con mis compañeros .**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**21. Trato los problemas emocionales con mucha calma en mi trabajo.**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces



- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre

**22. Siento que mis compañeros /jefes me culpan por algunos de sus problemas .**

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas veces
- Regularmente
- Bastantes veces
- Casi siempre
- Siempre



**Anexo 4**

**INVENTARIO DE CONFIANZA ORGANIZACIONAL**

Este cuestionario consta de 62 preguntas enfocadas en 3 dimensiones de confianza (cumplir los compromisos, negociar honestamente y evitar o tomar ventaja excesiva) y 3 componentes de 18 creencias (estado afectivo, adquisición de conocimiento y comportamiento previsto). Por favor seleccione la opción que mejor describa la opinión que tiene respecto a su líder de trabajo (si hace parte de un equipo de trabajo) o del equipo de trabajo (si es líder de trabajo) .

PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULARMENTE	BASTANTES VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo es transparente cuando conversa conmigo.							
2. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo presenta sus intenciones de manera clara .							
3. Tengo la intención de hacer seguimiento a los cambios en la empresa porque el líder de trabajo / equipo de trabajo podría obtener beneficio de esos cambios .							
4. Siento que el líder de trabajo /equipo de trabajo toma ventaja de mí.							
5. Tiendo a revisar si el líder de trabajo / equipo de trabajo cumple sus responsabilidades conmigo .							
6. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo minimiza/maximiza sus solicitudes frente a mí.							
7. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo manipula a otros para tomar ventaja.							
8. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo cumple sus compromisos.							
9. Planeo monitorear el cumplimiento de el líder de trabajo / equipo de trabajo con respecto a nuestros acuerdos .							
10. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo minimiza/maximiza su capacidad de gestión con lo establecido.							
11. Tengo la intención de supervisar al líder de trabajo / equipo de trabajo de cerca para que no se aproveche de mí .							
12. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo toma ventaja de situaciones confusas .							
13. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo se comporta de acuerdo con sus compromisos.							
14. Siento que puedo depender de el líder de trabajo / equipo de trabajo para negociar honestamente.							
15. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo se aprovecha de mí.							
16. Tiendo a negociar cautelosamente con el líder de trabajo /equipo de trabajo.							
17. Siento que puedo depender de el líder de trabajo / equipo de trabajo para impulsar mis proyectos .							
18. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo usa información confidencial para su ventaja .							
19. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo toma ventaja de una situación de cambio .							
20. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo es confiable .							
21. Siento que no puedo depender de el líder de trabajo / equipo de trabajo para que cumpla sus compromisos conmigo.							
22. No planeo validar la información proveniente de el líder de trabajo / equipo de trabajo.							
23. Tiendo a verificar el progreso de el líder de trabajo / equipo de trabajo con mis proyectos.							
24. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo acuerda los compromisos con claridad.							
25. Tiendo a cuestionar las explicaciones de el líder de trabajo / equipo de trabajo respecto a sus intenciones .							
26. Tiendo a ver información engañosa por parte de el líder de trabajo /equipo de trabajo en los proyectos .							
27. Tiendo a minimizar/maximizar mis intenciones en acuerdos con el líder de trabajo / equipo de trabajo.							
28. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo es correcto conmigo.							
29. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo dice la verdad en los acuerdos.							
30. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo cumple sus compromisos conmigo.							

31. En mi opinión, el líder de trabajo / equipo de trabajo es confiable.							
32. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo cumple sus promesas.							
33. Me preocupa el éxito de los proyectos con el líder de trabajo / equipo de trabajo.							
34. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo tiene éxito al pasar por encima de otras personas.							
35. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo mantiene la importancia de los compromisos.							
36. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo explica los detalles importantes de las labores.							
37. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo intenta tomar una posición dominante frente a mí .							
38. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo toma ventaja de mí.							
39. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo acuerda conmigo honestamente.							
40. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo toma ventaja de mi debilidad.							
41. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo va a mantener su palabra.							
42. Siento seguridad de que el líder de trabajo / equipo de trabajo no tomará ventaja de mí.							
43. No me siento cómodo acerca de la voluntad del líder de trabajo / equipo de trabajo para cumplir los cronogramas.							
44. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo es abierto al describir sus fortalezas y debilidades en las labores a realizar.							
45. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo negocia de manera acertada. .							
46. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo no me engaña .							
47. Tiendo a hablar abiertamente con el líder de trabajo / equipo de trabajo.							
48. Creo que el líder de trabajo / equipo de trabajo interpreta la información ambigua a su favor.							
49. Tiendo a verificar el razonamiento dado por el líder de trabajo /equipo de trabajo durante las conversaciones .							
50. Tiendo a supervisar el comportamiento del líder de trabajo / equipo de trabajo en cuanto a la puntualidad.							
51. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo trata de evadir sus compromisos.							
52. Creo que los compromisos adquiridos por el líder de trabajo / equipo de trabajo se van a cumplir.							
53. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo tiene expectativas justas.							
54. Creo que el líder de trabajo /equipo de trabajo no me va a respaldar .							
55. Me preocupa el compromiso de el líder de trabajo /equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.							
56. Tengo la intención de trabajar abiertamente con el líder de trabajo /equipo de trabajo porque no se aprovechará de mí.							
57. Tengo la intención de compartir información cautelosamente con el líder de trabajo / equipo de trabajo para evitar que la utilice como ventaja .							
58. Planeo compartir información abiertamente con el líder de trabajo / equipo de trabajo porque no se aprovechará de mí .							
59. Planeo documentar todas mis conversaciones con el líder de trabajo / equipo de trabajo .							
60. Tengo la intención de validar las acciones del líder de trabajo / equipo de trabajo para evitar que tome ventaja.							
61. Siento que el líder de trabajo / equipo de trabajo toma ventaja de las personas vulnerables.							



Anexo 5

**PRESUPUESTO**

TIPO	CATEGORIA	RECURSO	DESCRIPCION	FUENTE FINANCIADORA	MONTO
Recursos Disponibles	Infraestructura	Equipo	Laptop Lenovo ideapad3	Personal	
		Vehiculo	Traslado a la empresa donde se aplicarán los instrumentos	Personal	
Recursos Necesarios	Gastos aplicación instrumentos	Gasolina	Para el traslado a Mosquera	Personal	\$140.000
		Peaje	Para el traslado a Mosquera	Personal	\$15.200
	Horas de trabajo	Tiempo	Tiempo para aplicación de instrumentos	Personal	8 horas







