

**Identificación del síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los  
colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué**

Leydy Janeth Méndez Garzón

Asesor

Dra. Andrea del Pilar Arenas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Programa de psicología

2023

## Resumen

Con esta propuesta de investigación se buscó desde los postulados y referentes teóricos de la psicología organizacional identificar el síndrome de burnout en un grupo de empleados de la empresa Publitec en la ciudad de Ibagué, así como su incidencia en los procesos atencionales, los cuales influyen de manera directa sobre la productividad, la calidad de vida en el ámbito laboral y la satisfacción de los colaboradores. Si bien, el trabajo se constituye en una fuente de satisfacción, en ocasiones también se convierte en un evento estresante por las situaciones que deben enfrentar las personas en su contexto laboral lo que podría acarrear el desarrollo del SB (Síndrome de Burnout). Teniendo en cuenta que durante un contrato laboral se pueden encontrar diferentes situaciones que pueden poner en riesgo el equilibrio del ser humano, tanto a nivel del bienestar físico como mental de los colaboradores, trayendo como consecuencias el desarrollo de un periodo de desgaste psíquico, emocional y corporal ocasionando un estrés crónico que afecta su entorno laboral, social y familiar.

Es preciso conocer que todas estas afecciones están asociadas muchas veces al crecimiento de la empresa. De acuerdo con lo anterior, es preciso mencionar que, desde la psicología entendida como una ciencia, se pudo estudiar la problemática permitiendo conocer el cambio en la conducta del trabajador y la falta de atención como respuesta del síndrome de burnout. Para ello se realizó un ejercicio investigativo soportado en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un grupo de trabajadores administrativos de la empresa Publitec a quienes se les aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory, la prueba D2 de Rolf Brickenkamp y una entrevista semiestructurada, tales resultados fueron analizados a la luz de los objetivos planteados. Para ello es preciso mencionar que la cooperación de los sujetos fue de carácter voluntario lo que se constituirá en un muestreo por conveniencia y de casos homogéneos.

La recolección de los datos o productos se encuentran en los resultados, mismos que revelan las opiniones, emociones y sentimientos que tienen cada uno de los trabajadores de la empresa Publitec frente a sus labores diarias, así mismo se muestra que el 50% de ellos padecen del SB y el 40% de estos se encuentran en niveles bajos de atención según lo comprobado con los instrumentos.

***Palabras clave:*** Síndrome de burnout, psicología del trabajo, atención y calidad de vida laboral.

## Abstract

With this research proposal, it was sought from the postulates and theoretical references of organizational psychology to identify burnout syndrome in a group of employees of the Publitec company in the city of Ibagué, as well as its impact on attentional processes, which directly influence productivity, quality of life in the workplace and employee satisfaction. Although work is a source of satisfaction, sometimes it also becomes a stressful event due to the situations that people must face in their work context, which could lead to the development of BS (Burnout Syndrome). Taking into account that during a labor contract, different situations can be found that can put the balance of the human being at risk, both at the level of the physical and mental well-being of the collaborators, bringing as consequences the development of a period of mental, emotional and body causing chronic stress that affects their work, social and family environment.

It is necessary to know that all these conditions are often associated with the growth of the company. In accordance with the above, it is necessary to mention that, from psychology understood as a science, it was possible to study the problem allowing to know the change in the worker's behavior and the lack of attention as a response to burnout syndrome. For this, an investigative exercise supported by the qualitative approach, of a descriptive type, was carried out with a group of administrative workers of the Publitec company, to whom the Maslach Burnout Inventory test, the Rolf Brickenkamp D2 test and a semi-structured interview were applied, such results They were analyzed in light of the proposed objectives. For this, it is necessary to mention that the cooperation of the subjects was voluntary, which will constitute a sampling for convenience and homogeneous cases.

The collection of data or products are found in the results, which reveal the opinions, emotions and feelings that each of the workers of the Publitec company have in front of their

daily tasks, likewise it is shown that 50% of them suffer of the SB and 40% of these are in low levels of attention according to what was verified with the instruments.

***Keywords:*** Burnout syndrome, work psychology, care and quality of work life.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Planteamiento del Problema.....	13
Justificación.....	16
Objetivos .....	19
Objetivo General .....	19
Objetivos Específicos .....	19
Marco Teórico .....	20
Marco Conceptual .....	27
Metodología .....	30
Enfoque y Tipo de Investigación.....	30
Participantes .....	32
Técnicas e Instrumentos .....	33
Procedimiento.....	35
Resultados .....	36
Análisis General del Test MBI.....	37
Análisis General del Test D2 .....	58
Análisis General de la Entrevista .....	61
Discusión.....	71
Conclusiones .....	74
Recomendaciones.....	75
Se hacen las siguientes recomendaciones para la empresa Publitec y para el personal.....	75
Referencias bibliográficas .....	76
Apéndices .....	84

**Lista de Tablas**

**Tabla 1** Análisis de la Entrevista \_\_\_\_\_67

---

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Aspectos del Síndrome de Burnout _____	39
<b>Figura 2</b> Rangos Según los Aspectos del Síndrome De Burnout _____	39
<b>Figura 3</b> Rangos de medida de la escala _____	40
<b>Figura 4</b> Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo _____	39
<b>Figura 5</b> Me siento cansado al final de la jornada de trabajo _____	40
<b>Figura 6</b> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado _____	41
<b>Figura 7</b> Tengo facilidad para comprender cómo se sienten las personas con las que tengo que relacionarme en mi trabajo _____	42
<b>Figura 8</b> Creo que estoy tratando a algunos de mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales _____	42
<b>Figura 9</b> Siento que trabajar todo el día en contacto directo con clientes supone un gran esfuerzo y esto me cansa _____	43
<b>Figura 10</b> Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes _____	44
<b>Figura 11</b> Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo _____	44
<b>Figura 12</b> Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes y compañeros de trabajo _____	45
<b>Figura 13</b> Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo por cumplimiento de metas _____	46
<b>Figura 14</b> Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente _____	47
<b>Figura 15</b> Me siento con mucha energía en mi trabajo _____	48
<b>Figura 16</b> Me siento frustrado/a en mi trabajo _____	49



<b>Figura 17</b> Siento que trabajo demasiado _____	50
<b>Figura 18</b> No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo _____	50
<b>Figura 19</b> Trabajar directamente con los clientes me produce estrés _____	51
<b>Figura 20</b> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo _____	52
<b>Figura 21</b> Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis clientes _____	53
<b>Figura 22</b> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo _____	54
<b>Figura 23</b> Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades _____	54
<b>Figura 24</b> En mi trabajo, trato los problemas emocionalmente con mucha calma _____	55
<b>Figura 25</b> Creo que mis jefes me culpan de algunos de los problemas producidos por baja preventiva en los servicios que ofrece la empresa _____	56
<b>Figura 26</b> <i>Valoración de las puntuaciones</i> _____	58
<b>Figura 27</b> <i>Distribución de la muestra</i> _____	59
<b>Figura 28</b> <i>Medidas del test d2 de cada trabajador</i> _____	60
<b>Figura 29</b> <i>Percentiles del test d2 de cada trabajador</i> _____	60
<b>Figura 30</b> Respuestas TR _____	60
<b>Figura 31</b> Estado civil de la población entrevistada. _____	63
<b>Figura 32</b> Rango de edad de la población entrevistada _____	64
<b>Figura 33</b> Nivel académico de la población entrevistada _____	65
<b>Figura 34</b> Distribución por cargo laboral de la población entrevistada _____	66

**Lista de Apéndices**

Apéndice A Consentimiento informado.....	84
Apéndice B Entrevista semiestructurada.....	87
Apéndice C Test de atención D2.....	88
Apéndice D Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).....	91

## Introducción

Actualmente se evidencia una mayor demanda en los servicios que ofrecen las empresas, por lo que estas suelen tornarse más exigentes con el fin de cumplir con los objetivos y metas trazadas en su plan de trabajo, pero en medio de este propósito se encuentra algo oculto y que solo puede verse reflejado en el semblante de cada trabajador que se encuentra luchando consigo mismo para cumplir con lo solicitado por parte de la empresa, quienes además se ser exigentes generan un ambiente de estrés a causa de su presión constante para dar cumplimiento satisfactorio a lo proyectado, sin detenerse a mirar un poco a sus empleados quienes se encuentran en riesgo constante en el que se puede desencadenar el síndrome de burnout y con él asociar otras afectaciones como el desgaste a las funciones o procesos psicológicos del empleador, los cuales son de gran utilidad para la persona teniendo en cuenta que estos inciden en la memoria, en el aprendizaje, en la conducta, en el pensamiento, en el lenguaje, en la motivación y en la atención. Siendo este último proceso psicológico básico en el que se desarrolla el proyecto de investigación.

Con el fin de ampliar su conocimiento como lector, se hace importante profundizar en el paso a paso del desarrollo de la investigación de línea cualitativa, partiendo del concepto del síndrome del burnout el cual hace referencia a aquel hecho donde el trabajador inicia perdiendo el interés de desempeñar sus actividades laborales e inicia un periodo donde el resalto de su labor no es satisfactorio y puede llegar a considerarse como un problema que afecta de manera significativa el control de la vida.

Algunos estudios de la OMS señalan que el Burnout es “un síndrome conceptualizado como resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado” (Gálvez, 2019). Teniendo claro este aspecto, se procede a indagar sobre cómo el estrés puede llegar a afectar la atención y perturbar la calidad de vida laboral e influir en el desarrollo de las

labores diarias correspondientes a su cargo. A partir de lo expuesto nace la necesidad de conocer, indagar e investigar sobre ¿Cómo el síndrome de burnout o estrés laboral crónico ha afectado los procesos atencionales de los empleados del departamento administrativo de la empresa Publitec perteneciente a la ciudad de Ibagué? Pero, para conocer tal afectación se ha diseñado una entrevista semiestructurada y la aplicabilidad de diferentes test como el D2 de Rolf Brickenkamp, la prueba MBI que permiten conocer el grado de peligro en el que se encuentra el trabajador del sector administrativo de la empresa.

## **Planteamiento del Problema**

Desde que una persona ingresa al mundo laboral adquiere responsabilidades sustantivas del entorno del trabajo y el área de desempeño, que se traducen en diferentes actividades a través de las cuales pone en práctica sus conocimientos y habilidades para desempeñar su rol y lograr que la organización crezca en el mercado caracterizándose por sus servicios a los clientes; puesto que la empresa brinda una atención preferencial y exclusiva para ellos. Este acto de esfuerzo humano se ve reflejado en los resultados de la producción en coherencia con el sector al cual está adscrita.

No obstante, hay momentos en lo que el trabajador no logra satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con la demanda de la empresa, por lo que empieza a sentir desequilibrio emocional como desarrollo de pensamientos negativos que invaden la mente y se manifiestan en el comportamiento y el estado anímico del empleado, asociándose con el pasar de los días a un estrés crónico que acompañado de una carga laboral excesiva llega a desplegar el síndrome de burnout.

En efecto, estos problemas que están ligados al síndrome del burnout en el entorno laboral ocasionan grandes daños a las funciones cognitivas, las cuales dicho sea de paso son de gran importancia para la realización de cualquier tarea, van en contravía de las metas organizacionales y suponen una incoherencia con la realización personal de los colaboradores. Dado esto, se hace necesario señalar que el trabajo debe de cierto modo favorecer al empleado ya que, con el adecuado desempeño, el trabajador logra cumplir con una autorrealización que le permite vivir de manera digna haciendo uso de sus facultades y habilidades físicas e intelectuales.

Es preciso recalcar que el desarrollo de una actividad laboral le genera al trabajador una serie de ingresos monetarios que le permite llevar o mantener una vida digna económicamente, pero también esta actividad puede llegar a ser una fuente generadora del estrés crónico que trae

consigo grandes consecuencias en la salud especialmente en los procesos cognitivos que es el lugar donde el cerebro trabaja almacenando y analizando toda información recibida de su entorno con el fin de emitir una respuesta mediante la toma de decisiones.

Una muestra de ello, es lo que refieren investigaciones recientes a partir de las cuales se busca respaldar el proyecto, evidenciándose que en Colombia la problemática cobra gran importancia y con ello se genera gran preocupación al observar que según el estudio realizado en el 2019 por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) quienes argumentan que por cada 5 trabajadores, uno de ellos presenta fatiga y episodios de estrés, ya que muchos de ellos no logra cerrar la jornada laboral al salir de la oficina sino que al contrario deben llegar a sus hogares a culminar con las actividades pendientes.

En el informe realizado por la Encuesta Nacional de Condiciones de ST (Salud y Trabajo) en el Sistema GRL (General de Riesgos Laborales) en Colombia, durante el año 2020 encontraron que los trabajadores presentaban un grado de estrés muy alto que oscilaba entre un 20% y 33%, esto significa que son muchos los empleados que se encuentran en riesgo de presentar afectaciones a las funciones cognitivas de acuerdo con el grado y duración de estrés al cual están expuestos los trabajadores. Así mismo, se pueden encontrar otras afectaciones asociadas al síndrome del burnout como los síntomas conductuales, psicosomáticos y emocionales los cuales también alteran el ejercicio laboral.

Ahora bien, tomando como referencia el eje central sobre el cual se desarrolla el proyecto, es preciso mencionar que el área administrativa de la empresa Publitec, se caracteriza por que los trabajadores realizan diferentes tareas que exigen al máximo el desarrollo y aplicabilidad de las funciones cognitivas bajo el grado de estrés supuestamente moderado, que termina desarrollándose en el trabajador como una lesión crucial a la efectividad y eficiencia de sus habilidades cognitivas.

Con base en los problemas asociados por el estrés crónico, resulta necesario realizar una búsqueda exhaustiva que permita orientar a la población en general sobre las derivaciones negativas que trae el estrés y que consiguen poner en riesgo el estado mental y físico de los trabajadores, puesto que, según la editorial La República S.A.S Colombia en una encuesta realizada se demostró que el año 2022 se caracteriza por tener una tasa de más del 50% a nivel del padecimiento por estrés laboral.

Esto conlleva a indagar y reflexionar en que todo ser humano tiene la capacidad de responder ante una señal puntual como un desafío o algo más grave como lo es un trauma, dicha respuesta puede ser inmediata o prolongada llegando a ser catalogada como un evento clínico, tal es el caso para el estrés, una enfermedad crónica que puede provocar grandes daños a nivel físico, psicológico y emocional en quien lo padece pudiendo posteriormente desarrollar enfermedades multisistémicas.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario investigar y dar solución a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se manifiesta el síndrome de burnout en los empleados del área administrativa de la empresa Publitec perteneciente a la ciudad de Ibagué y cómo este ha afectado sus procesos atencionales?

## **Justificación**

Establecer la importancia que tienen los procesos atencionales para que el trabajador pueda desarrollar sus labores diarias definitivamente permitirá crear factores protectores que ayuden a superar aquellos estados de desmotivación, fatiga y/o cansancio frecuente, pérdida emocional y estrés laboral asociados al burnout.

En este sentido, el estrés crónico al cual se hace referencia tiene su inicio en el ámbito laboral, inhibiendo las capacidades del trabajador de la organización, provocando una sensación de desmotivación, baja personalidad, dificultad para concentrarse y con ellos las ideas irracionales del fracaso. En este aspecto, la psicología entra a jugar un papel fundamental en la prevención, en la insatisfacción laboral y en las alteraciones psicológicas que están ligadas a la aparición de diferentes trastornos del estado del ánimo, logrando así que el daño aumente y tenga presencia en su entorno social, familiar y laboral tal como lo expone los autores Gil-Monte y Peiró (1997), quienes consideran que el burnout es “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañada de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales” (p. 3).

Es difícil considerar que por ejercer una labor se pueda llegar a una afectación de la función cognitiva básica denominada atención y es que este síndrome se va desarrollando con el tiempo y en la exposición al estrés que se desarrolle entre el trabajador y el cliente o en su defecto la carga laboral.

De hecho, si se analiza el síndrome del Burnout desde un punto más claro se puede hacer énfasis en diferentes dimensiones tales como la dimensión psicosocial señalando un gran déficit de las relaciones sociales, dificultad de la concentración y autorrealización, estado de ansiedad e irritabilidad lo que puede desencadenar conductas agresivas. Otros malestares físicos asociados al



síndrome son la presencia de insomnio y con ello pérdida o elevación del peso, dolores musculares, dolores de cabeza asociados a migrañas, cambios hormonales, alteraciones gastrointestinales e incluso se puede presentar inflamación en las extremidades inferiores asociadas a un déficit cardiovascular producido por la exposición al síndrome.

Desde este punto de vista, pensar en estudiar el comportamiento que desarrolla el trabajador durante la exposición al síndrome de burnout le da paso a la psicología organizacional para que desde ella se pueda analizar el clima laboral permitiendo que la calidad de vida de los trabajadores mejore cada día y así estos gocen de mejores condiciones laborales.

A través de este proyecto de investigación desarrollado desde un enfoque cuantitativo se logró conocer si los colaboradores del sector administrativo de la empresa Publitec se encuentran padeciendo el SB y cómo este está afectando el proceso cognitivo de la atención de los mismos, esta motivación y deseo nace luego de evidenciar que en el entorno laboral se ejecutan las labores bajo presión, la carga laboral ha aumentado y con ello los horarios laborales no son los mismo, aunque existe una recompensa monetaria, esta no logra saciar el agotamiento físico como mental y el decaimiento constante de los trabajadores.

Y, aunque se tiene claridad sobre los desencadenantes de los padecimientos y sus consecuencias, con el desarrollo de la investigación se quiere aportar información verídica y confiable del estado actual del burnout y cómo este afecta la salud emocional, física y mental de los colaboradores que trabajan en el área administrativa de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué.

Siguiendo esta misma línea, no solo los trabajadores y lectores serán favorecidos de esta investigación, si no que la empresa podrá apropiarse del tema con el fin de promover ambientes más saludables que promuevan el bienestar físico, mental y emocional de sus trabajadores, podrá

a su vez generar nuestras pautas y estrategias de impacto que les ayude a crecer y comercializar sus productos sin poner en riesgo la salud de los colaboradores.

Por otra parte, la investigación a nivel comunitario promueve el conocimiento ya que aporta información acerca de cómo se encuentra la salud a nivel general de quienes padecen burnout y su impacto negativo a los procesos atencionales. De igual forma se da a conocer una serie de actividades trabajadas mediante la técnica de entrevista, test para medir la atención y el padecimiento de burnout y con ello poder reflexionar sobre la importancia de gozar de un ambiente laboral seguro, libre de estados de estrés constantes que llegan a dar paso al síndrome de burnout y sus consecuencias a nivel de bienestar, por ello se demostrará el desarrollo tanto negativo como positivo y así demostrar si se está manifestando el SB en los colaboradores del área administrativa y cómo este ha afectado sus procesos atencionales.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar el síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué

### **Objetivos Específicos**

Determinar la manifestación del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué.

Evidenciar la incidencia del síndrome de burnout en los procesos atencionales de los participantes.

Reconocer la afectación del síndrome de burnout en el desempeño personal y laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Publitec.

## Marco Teórico

Teniendo presente cada uno de los ítems expuestos en este trabajo, se hace preciso empezar a describir un capítulo que hable acerca de las propuestas e ideas contextuales sobre el síndrome de Burnout y de esta manera ir entendiendo la propuesta de investigación de proyecto de grado denominada Identificación del síndrome de burnout y como incide en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué, permitiendo así comprender cómo esta enfermedad afecta de manera significativa a los procesos atencionales de los colaboradores del área administrativa de la compañía. Para ello es importante iniciar desglosando este apartado empezando por aquellos conceptos que son pilares fundamentales para adentrarse en la historia de la evolución del SB.

Encontrar la mejor opinión o por lo menos la más apropiada para este término no fue una tarea fácil para los investigadores y pioneros, por tanto, sólo se citarán algunos de ellos y los avances que presentaron sobre el mismo. Para ello, se puede empezar a describir que el término de burnout se halla en la historia gracias a Herbert J. Freudenberger quien realizó un amplio estudio e investigación acerca del SB y los síntomas de agotamiento que se presentan en un individuo activo laboralmente.

Para Freudenberger en 1974 lo describió como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (P.3). Este concepto permite comprender que para él, esta enfermedad tenía como patrón fundamental de su presencia la depresión, conclusión a lo que llegó gracias a sus investigaciones fundamentadas en el diario vivir de sus compañeros de trabajo quienes compartían un mismo entorno laboral en una clínica de Nueva York.

Gracias a este primer concepto se realizaron nuevas investigaciones y con ello nuevas opiniones que han contribuido a su evolución, pues los investigadores han buscado describir esta

enfermedad y dar un concepto cada vez más actual sobre el mismo, por lo que varios autores iniciaron esta búsqueda de comprensión y análisis sobre la patología, permitiendo dar a conocer por parte de Pines y Kafry (1978) que el SB se traduce a una vivencia en donde el trabajador comienza a sentirse agotado físicamente, a nivel actitudinal y emocional se va desgastando. Esta definición fácilmente puede emparejarse con la que ofrece la “Organización Mundial de la Salud OMS (2022) el síndrome de burnout es el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito”

Posteriormente, Perlman y Hartman (1982) empezaron a escudriñar las investigaciones y estudios realizados anteriormente sobre el burnout, lo que les permitió brindar un concepto un poco más amplio pues propusieron que éste es una respuesta a la exposición del estrés emocional crónico.

Los autores Perlman y Hartman (citado por Rubio J.C 2013) refieren que el burnout se caracteriza por presentar en el individuo sensación de “fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales” (P.36)

Barona & Jiménez (2005), sustentan que el mejor término acerca del Burnout fue el que constituyó:

Maslach y Jackson (1981) quienes consideraron que el “Burnout era un síndrome tridimensional derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el cansancio físico y/o psicológico, junto con una sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y por un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional”. (p.28, 29)

Este concepto acerca de la exposición al estrés prolongado que puede sufrir un trabajador conlleva a que los autores continuarán investigando e indagando frente a esta condición que afecta la calidad de vida. De este modo se dio paso a la creación del test Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual llevó grandes cambios y hasta la fecha es el más utilizado para evaluar este síndrome.

Por lo que años más tarde, la OMS (organización mundial de la salud) en el año 2000 describió al SB como un desgaste de orden laboral que atenta a la vida, ya que pone en peligro no solo la salud mental del trabajador sino que la calidad de vida se ve altamente afectada.

En esta misma línea la OMS (2008) define el término del SB como:

“un estado de bienestar completo, físico, mental y social y no sólo como ausencia de enfermedad, destacando el componente mental y social y subrayando su importancia para la calidad de vida, en la integración social de los individuos y en su participación social y laboral.”

Este desgaste laboral del que habla la OMS está presente en los trabajadores del área administrativa quienes están expuestos a desarrollar estrés a causa de las labores que debe desarrollar y en dado caso de que a este, no se le dé una buena atención, puede llegar a convertirse en Síndrome de Burnout, enfermedad que aflige al trabajador a nivel psicológico, físico y emocional.

Según Juárez García. A (2020) “El síndrome de burnout forma parte del entramado del estrés crónico laboral, y como posible respuesta inicial de alguna alteración a la salud mental...” (P.6).

Esta definición permite empezar a pensar como la psicología del trabajo lo interpreta y actúa para conocer si hay existencia del síndrome en el personal de trabajo de la empresa, puesto que su presencia ocasiona en el personal administrativo una disminución de la productividad y

del desempeño haciendo que estos se vean ausentes, ya que se afecta la función cognitiva de la atención y el personal se siente desorientado como si tuviese una niebla en su cerebro que le impide entender, analizar y tomar decisiones correctas que le ayuden a realizar sus actividades diarias y estar atento a aquellos escenarios o situaciones que pueden ocasionar accidentes laborales ocasionados por la frustración.

En este mismo sentido, se resalta la afirmación del autor Fidalgo (2018) (citado por Chacón 2018) refiere que “en la persona se produce un deterioro cognitivo, que consiste en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial” (p.11).

En este apartado la psicología cumple un papel fundamental ya que esta estudia y analiza las funciones del cerebro y la manera en la que la persona se relaciona con el ambiente físico y social, por tanto es importante tener en cuenta que esta ciencia estudia los procesos y los estados conscientes para encontrar una explicación a un hecho que hace que un individuo viva en constante sufrimiento.

Según la autora Estévez. A (2020) “La Psicología, en la actualidad, es ciencia que estudia la conducta humana, los afectos, pensamientos, metapensamientos, relaciones con los otros, grupos, cerebro y tantas y tantas cosas más”. (p. 188).

Por ello la psicología cada día aumenta sus estudios y crece a paso gigante y como no hacerlo la mente no tiene fin y esto se evidencia mucho en aquellos trabajadores que sufren del SB, quienes aunque presentan problemas en sus funciones cognitivas, no dejan de pensar y desarrollar ideas negativas que ponen en riesgo su integridad humana y es que, como se ha descrito anteriormente no solo afecta a nivel físico, si no que afecta grandemente al cerebro, especialmente a la corteza prefrontal, la cual disminuye su tamaño debido a los cambios funcionales de las neuronas, las cuales tienen como objetivo transmitir información una a otra.

Según Caballero Flores F. M (2019) la función de la neurona se fundamenta en “...integrar la información de sucesos externos e internos, analizar y de acuerdo a ello ejecutar las acciones que promuevan la supervivencia del organismo” (P.5). Por tanto, al existir daños o alteraciones en la corteza prefrontal, automáticamente el cuerpo presenta problemas con la toma de decisiones, la autorregulación emocional, la capacidad del autocontrol, la eficacia pues el trabajador no rinde lo suficiente y claramente en la atención, función cognitiva que se ve afectada, provocando un mal funcionamiento de los procesos atencionales e impidiendo que el trabajador pueda ser receptivo antes los estímulos que se encuentran presentes en los entornos en los que cohabita.

Según expone Pinillos (1975) y Ballesteros (2000) citado por Claramonte et al. (2018) “la atención es un proceso de focalización y selección de aquella información más relevante y una selección de aquellos estímulos importantes quedando el resto de estímulos más difusos por no formar parte del núcleo central del proceso” (p.5)

Así pues, teniendo presente que el SB se va desarrollando poco a poco en el trabajador como una respuesta inadecuada del estrés en el entorno laboral y que además de ello hay presencia de síntomas que afectan el cerebro. En el año 2015 Escobar (citado por Castro, M., y Cevallos, Á. 2021) consideró que “El cerebro es un órgano dinámico, moldeado en gran parte por la experiencia. La organización funcional del cerebro depende de la experiencia y se beneficia positivamente de ella” (P.2)

Por tanto, cuando el cerebro empieza a tener lesiones en el lóbulo temporal medial, la estructura más afectada es la amígdala cerebral quien tiene las funciones de procesar las emociones primarias, control de las respuestas ante episodios de estrés, el aprendizaje y la memoria.



El síndrome de burnout tienen presentes los tres constructos ofrecidos por Maslach y Jackson (1981), los cuales sirvieron como base para la creación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

Agotamiento emocional, se encontró que para las autoras este constructo hace referencia a que el trabajador se siente agotado y ya ha dado todo de él a nivel emocional y afectivo. Según los autores Gómez Sánchez et. al (2009) es la “situación en que la fuerza o el capital emocional se van consumiendo y el profesional siente cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico” (P.3).

Despersonalización, aquí los sentimientos tienen gran valor ya que el trabajador del área administrativa empieza a tener actitudes negativas hacia sus clientes ya que se siente impotente de desarrollar sus actividades rutinarias. Según los autores Gómez Sánchez et. al (2009) este traduce a la “aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo” (P.3).

Finalmente, la baja realización personal produce en el trabajador estancamiento, pues se dejan de metas y alcanzar metas, en otras palabras, existe sentimientos de improductividad que afectan el desempeño profesional, las relaciones sociales y familiares.

En el área personal los autores Gómez Sánchez et. al (2009) hacen referencia a “la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente de modo que esa evaluación negativa afecta su habilidad en la realización del trabajo y el tipo de relación que establecen con las personas a las que dan servicio” (P.3).

En esta misma línea se puede decir que el SB se manifiesta de manera prolongada en los trabajadores, especialmente aquellos que se encuentran realizando actividades de manera competitiva y/o que mantienen contacto con diferentes clientes con el propósito de impulsar el producto y generan mayores ingresos para la empresa y para ellos mismos.

Para Durán S et. al (2018) “el Síndrome de Burnout es uno de los riesgos psicosociales emergentes en la actividad laboral se encuentra el, definido como una respuesta al estrés laboral crónico que afecta de manera especial a los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización” (P 5)

Para el colaborador del área administrativa de una compañía y que tiene constante contacto con clientes para ofrecer los portafolios de productos y; que además de ello trabaje por cumplimiento de metas, laborar y vivir con esta enfermedad no resulta fácil para él, ya que los pensamientos y los sentimientos no dejan de aparecer y además de ellos son constantes impidiendo que este tenga energía y concentración para que pueda evolucionar y salir pronto de este periodo de inestabilidad y absentismo laboral.

Fernández (2019) Citado por González P (2021) conceptualizan en que el síndrome de Burnout deja secuelas importantes en el trabajador, en su entorno y en sus actividades, por lo que se puede decir que este síndrome se encuentra relacionado con el contexto organizacional afectando el ánimo, la motivación, el desempeño y el compromiso para con su desarrollo profesional como personal.

Este grupo de síntomas psicológicos y físicos van evolucionando paso a paso, es por ello que al principio la mente del trabajador empieza a construir pensamientos negativos sobre su profesión (en este caso los colaboradores administrativos como los comerciales que tienen contacto directo con clientes), aunque el síndrome se puede desarrollar en cualquier individuo atrayendo problemas cognitivos, emocionales y mentales.

## Marco Conceptual

Conocer e identificar el síndrome del burnout en una persona es un asunto ampliamente interesante para psicología, pues como se ha descrito anteriormente el SB afecta al individuo en toda su esencia, para poder comprender un poco más se puede decir que con el análisis y la apropiación del tema, se puede identificar su incidencia en el personal administrativo de la empresa Publitec y la forma en la que este se ha venido desarrollando, dejando huellas negativas en la salud mental de los colaboradores. Lo que traduce a un estado de insatisfacción tanto a nivel personal como laboral. Fernández (1999) consideraba que el desarrollo personal y grupal se logra gracias al interés que tenga el trabajador por su trabajo.

En el orden de esta idea y teniendo como base fundamental la psicología organizacional, se encuentra Salanova y Schaufeli (2009) quienes argumentaban que las empresas trataban de que sus empleados se sintieran a gusto desarrollando sus labores con el fin de mitigar aquellos aspectos negativos que pudieran generarse, dado a que si se tiene un trabajador feliz, este va a ser capaz de responder ante los efectos adversos con su optimismo. En esta misma línea, Salanova (2005) considera que los trabajadores llenos de optimismo poseen una habilidad inigualable para dar solución a los problemas y a su vez pueden ayudar a los demás.

Por tanto, desde esta vertiente de la psicología se pretende estudiar el comportamiento de las personas o de los grupos pertenecientes a una organización y cómo estos se desenvuelven o se relacionan entre sí, Silva (2021) considera que la psicología organizacional es necesaria para promover la calidad de vida, teniendo en cuenta que esta interviene en el desarrollo de las personas entorno a la empresa. Por tanto, para la psicología organizacional es importante que las empresas diseñen estrategias que les permita tener entornos laborales saludables.

Es necesario tener presente que con el pasar del tiempo toda empresa ha tenido que realizar cambios en cuanto a la organización y forma en la que se ejecuta el trabajo con el fin de

cumplir con las metas trazadas, se ha visto cómo en medio de esta búsqueda se le abre las puertas a los factores negativos que llegan a incidir en el cuerpo de los colaboradores, llegando a presentar afectaciones significativas a la función cognitiva de la atención provocado por la exposición a estrés laboral continuo que concluye siendo un trastorno de origen laboral llamado Burnout, que le impide a quien lo padece cumplir con sus labores diarias, ya que ocasiona molestias a nivel físico y mental a causa de los eventos a estrés constante.

Así las cosas, los anteriores aportes permitieron analizar la forma en la que este síndrome está afectando de manera directa el bienestar del trabajador provocando preocupación constante por no poder cumplir con lo que se le solicita.

Los autores Herrera, Betancourt, Jiménez, & Martínez (2017) consideran “El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida en el trabajo, que busca trascender el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación por el carácter poco gratificante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo...” (P.20)

Al unir estos dos aportes se abre una brecha entre las líneas del bienestar de la persona y la calidad de vida a nivel laboral, las cuales apuntan a pensar en el clima laboral que tienen los trabajadores administrativos de la empresa, comprendiendo que este se encuentra relacionado con la motivación y con ello se trasciende al incremento en la productividad de la empresa.

Robbins y Coulter (2013) citado por Tamayo N & Romero C (2019) argumentan que el clima laboral es “estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten cómo es el ambiente que se vive dentro de la organización”

Por otra parte y siguiendo esta misma línea del clima organizacional se hace preciso señalar que en este proceso de percepciones se encuentra no solo el comportamiento en el ámbito laboral sino que se hallan diferentes actitudes que se desarrollan en torno a la atención y a la

cultura organizacional, y es que cuando el trabajador está expuesto a la entidad patológica que se caracteriza como se ha señalado anteriormente por sus altos grados de estrés, las funciones cognitivas se ven afectadas, provocando un mal funcionamiento de los procesos atencionales e impidiendo que el trabajador pueda ser receptivo antes los estímulos que se encuentran presentes en los entornos en los que cohabita.

Según expone Pinillos (1975) y Ballesteros (2000) citado por Claramonte et al. (2018) “la atención es un proceso de focalización y selección de aquella información más relevante y una selección de aquellos estímulos importantes quedando el resto de estímulos más difusos por no formar parte del núcleo central del proceso” (P. 4).

Así pues, la atención es un proceso orientación y control en la que según el grado de dificultad se emplea una mayor atención con el fin de cumplir con lo solicitado, pero cuando se sobrecarga de trabajo al ser humano, este debe emplear un mayor esfuerzo mental, que al ser constante satura al cuerpo y genera agotamiento físico y mental. Esta afectación se puede descubrir con la aplicabilidad del test D2 el cual se aplica a todo ser humano que se encuentre en la edad de 8 a 60 años, con él se pertenece evaluar la atención en un tiempo corto.

## Metodología

### Enfoque y Tipo de Investigación

Con el fin de cumplir con el objetivo propuesto en el presente ejercicio investigativo, la metodología a implementar se basa en el enfoque de investigación cuantitativo de tipo descriptivo.

Según Espinoza (2020) “Las investigaciones cuantitativas se caracterizan por el reconocimiento de un fenómeno de estudio a partir de la asignación de datos numéricos identificando las tendencias en torno al tema de estudio.” (p.3).

Por lo tanto, desde este punto la investigación cuantitativa promueve la recolección de información y el análisis de datos para dar respuesta a interrogantes generando supuestos o categorías que pueden ser descritas desde la investigación descriptiva. Martínez (2018) define que la investigación descriptiva comprende la recolección de información, el registro, el análisis de esta y cómo esta se interpreta. En tal sentido lo que se pretendió fue generar un estudio cuantitativo apoyado en un instrumento cualitativo.

Para los autores Bautista et al (2011), la investigación cuantitativa trata de identificar la naturaleza de un fenómeno de estudio entendiendo las relaciones causa efecto, identificando tendencias y patrones, por ello esta investigación se acoge a dicho método porque con él se puede indagar y analizar el contexto en el que el trabajador se desenvuelve laboralmente.

Por lo tanto, el tipo de investigación que soporta el presente proyecto de investigación es de corte descriptivo, el cual se define como el tipo de investigación que “describe situaciones o acontecimientos tal como aparecen en el presente, en el momento mismo del estudio” (Ramírez, et al 2014, p. 97)

Es decir que con ella se puede lograr detallar los hechos, las vivencias reales que se encuentran presentes durante las jornadas de trabajo de cada uno de los trabajadores de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué.

## **Participantes**

Con el propósito de desarrollar una excelente y detallada investigación del tema, se tomará como población de estudio a los funcionarios del área administrativa de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué, los cuales se dedican al desarrollo de actividades enfocadas al cumplimiento misional de la entidad a tiempo completo. Este grupo es de (10) participantes y está dividido entre hombres y mujeres de diferentes edades que abarcan entre los 22 y 36 años de edad tal como se muestra en el apéndice A adjunto al final del documento.

Dado que la participación será voluntaria, se constituye en un muestreo no probabilístico por conveniencia y de casos homogéneos, puesto que los sujetos comparten características en común.

Entre los criterios de inclusión vale la pena resaltar la firma del consentimiento informado, la antigüedad en la empresa, la asignación al área administrativa y la delimitación geográfica en la ciudad de Ibagué.



## Técnicas e Instrumentos

Los instrumentos que fueron aplicados en esta propuesta estuvieron dirigidos al personal que labora para la empresa Publitec en el área administrativa (personal de recursos humanos, administrador, auxiliar administrativo y asesores de mostrador) en la ciudad de Ibagué del departamento del Tolima.

El procedimiento de la aplicación de técnicas e instrumentos constó de una entrevista abierta semiestructurada (apéndice B) basada en una serie de preguntas acordes al tema, las cuales van a facilitar la expresión de los participantes, con ello se conoció el grado de satisfacción y agotamiento que llegaron a tener en relación con su actividad laboral y así poder ayudar a determinar si existe incidencia del síndrome Burnout y cómo este afecta el proceso cognitivo de la atención.

Díaz Bravo, L. Torruco García, U. Martínez Hernández, M. & Varela Ruiz, M. (2013) Definen la entrevista semiestructurada como “una conversación amistosa entre informante y entrevistador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan. Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo” (P.4)

Claramente con esta entrevista no se podía dar una respuesta de la presencia de Burnout, por tanto, se debió hacer uso de la aplicabilidad de la prueba (Maslach Burnout Inventory) MBI (apéndice C) la cual comprende 22 ítems tipo Likert con la que se buscaba indagar acerca de las actitudes y los sentimientos del evaluado con el fin de conocer si este padece de un desgaste profesional. En otras palabras, este test permite conocer la intensidad del síndrome Burnout, ya que gracias a los resultados que se hallen en la prueba se podrá calificar las esferas del desgaste emocional como el grado de desesperación con una puntuación mayor a los 34 puntos, pero si la

escala es menor a está en la esfera de la realización personal; se estaría hablando de un padecimiento del estrés crónico.

Olivares Faúndez (2017) menciona que “el MBI es el instrumento que más ha aportado a la conceptualización del síndrome, obteniendo valores óptimos de validez y fiabilidad, lo cual ha ayudado a diagnosticar el síndrome, a teorizar su desarrollo e intervenir en los diversos contextos organizacionales, mejorando de esta forma las condiciones de calidad de vida laboral de miles de personas en todo el mundo” (P.4)

Finalmente, se hizo uso del test de atención D2 de Rolf Brickenkamp (apéndice D) el cual permite evaluar la atención en un tiempo limitado de 4 a 5 minutos. Con este test se plogró conocer el grado de procesamiento y la agilidad que tiene el trabajador para seguir las instrucciones dadas, permitiendo concluir acerca de la eficacia, la comprensión, la estabilidad y la velocidad con la que el trabajador se concentra para desarrollar sus tareas, y es que este test se caracteriza por la ejecución de estímulos visuales donde el participante encontrará 14 líneas y cada una de ellas 47 caracteres comprendidos en las letras “d/p” las cuales se encuentran acompañadas de 1 o 2 rayitas superiores o inferiores, el participante deberá seleccionar únicamente aquellas letras que contengan 2 rayitas para ser considerado como una respuesta relevante.

Pawlowski (2020) considera que esta prueba psicométrica se encarga de medir la atención sostenida junto con la atención selectiva, lo que permitió conocer sus reacciones frente a los estímulos en el momento del desarrollo de la prueba, que se caracteriza por ser una prueba de presión pero concreta, que se desarrolló en un ambiente natural de trabajo.

## **Procedimiento**

De acuerdo con lo mencionado, el proyecto se fundamentó en una serie de actividades contempladas de la siguiente manera:

Fase 1. Gestión de la información a través de la búsqueda de referentes teóricos y antecedentes del tema que sustentan el estudio.

Fase 2. Socialización de la propuesta con los participantes y diligenciamiento del consentimiento informado por parte de aquellos colaboradores que deseen participar de manera voluntaria.

Fase 3. Aplicación de los instrumentos.

Fase 4. Análisis de los resultados obtenidos en función de los objetivos propuestos.

Fase 5. Presentación del informe final

Fase 6. Socialización de los hallazgos.

## **Resultados**

En el desarrollo del proyecto de investigación, se obtuvieron diferentes puntuaciones para cada instrumento en el que los encuestados participaron de manera libre y voluntaria, con el fin de conocer la incidencia del síndrome de Burnout y cómo este llega a afectar el proceso cognitivo de la atención en los trabajadores de la empresa. Con los datos recolectados se pudieron crear las gráficas que estarán visibles a continuación con el fin de ampliar estadísticamente los hallazgos y que usted como lector pueda conocer cada uno de los ítems que fueron tenidos en cuenta.

### Análisis General del Test MBI

El desarrollo del cuestionario permitió conocer los sentimientos y las actitudes que tiene el colaborador de la empresa Publitec de Ibagué para con su trabajo y sus clientes. Con este se puede analizar si se está padeciendo del síndrome en cuanto a su frecuencia e intensidad, por ello se hace énfasis en los criterios de CE (cansancio emocional), DP (despersonalización) y RP (realización personal).

Para comprender la incidencia del SB se tuvo en cuenta la clasificación, los criterios y los valores de referencia que el test determina para su análisis, tal como se exponen en la siguiente tabla:

#### Figura 1

##### *Aspectos del Síndrome de Burnout*

<b>SUBESCALA</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.	54
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.	30
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	48

*Fuente.* Autor

#### Figura 2

##### *Rangos Según los Aspectos del Síndrome De Burnout*

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

*Fuente.* Autor

De igual manera, se tuvo presente los criterios con los cuales los trabajadores respondieron la prueba, la cual consta de 22 ítems contruidos en afirmaciones y que requieren de una puntuación de acuerdo a la intensidad en la que se presentan.

### **Figura 3**

#### *Rangos De Medida De La Escala*

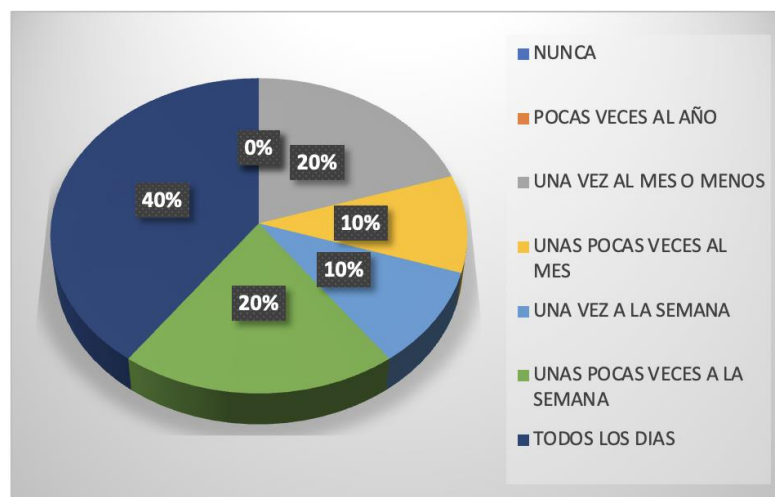
<b>RANGO DE MEDIDA</b>	<b>CRITERIOS</b>
0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Unas pocas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Unas pocas veces a la semana
6	Todos los días

*Fuente.* Autor

A continuación se presentan las gráficas y el análisis correspondiente a las respuestas que dieron los trabajadores del área administrativa a cada uno de los 22 ítems de la prueba permitiendo descubrir que:

**Figura 4**

*Me Siento Emocionalmente Agotado/A por mi Trabajo*



*Fuente.* Autoría Propia

Con un 40% se citaron los trabajadores que argumentan sentirse todos los días emocionalmente agotado/as por su trabajo, seguido a ello con un 20% están los trabajadores que se sienten agotados una vez al mes o menos y unas pocas veces a la semana, en el 10 % están los trabajadores que sienten su agotamiento emocional unas pocas veces al mes y una vez a la semana.

## Figura 5

### *Me Siento Cansado al Final de la Jornada de Trabajo*



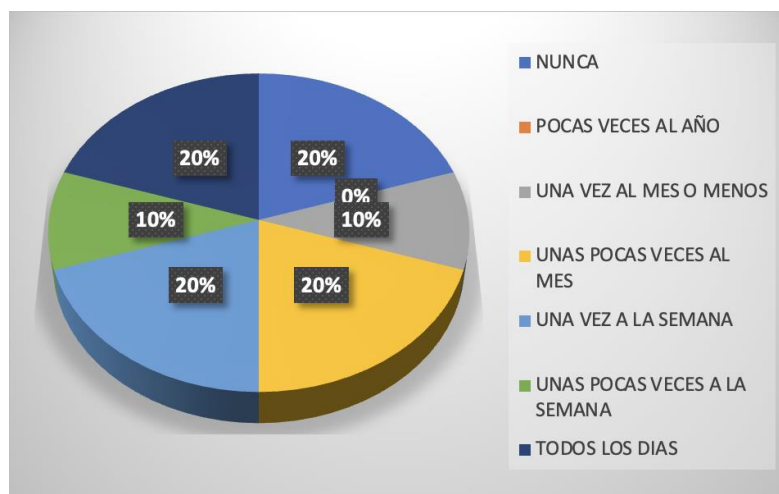
*Fuente.* Autoría Propia

El 60% de los trabajadores se sintieron cansados al final de la jornada de trabajo, un 30% dice sentirse de esa manera unas pocas veces al mes, sin embargo; el 10% de los entrevistados consideran que la situación la viven unas pocas veces a la semana.



## Figura 6

*Cuando me Levanto por la Mañana Y Me Enfrento a otra Jornada De Trabajo me Siento Fatigado*



*Fuente.* Autoría Propia

Las puntuaciones estuvieron algo parejas permitiendo comprender que los trabajadores se sienten fatigados al iniciar sus trabajos con un 20% para los criterios todos los días, una vez a la semana y unas pocas veces al mes, seguidamente se ve que hay un 10% en cada una de las opciones una vez al mes o menos y unas pocas veces a la semana. Solo un 20% considera no sentirse fatigado en las mañanas cuando se enfrentan a un nuevo día de trabajo.

### Figura 7

*Tengo Facilidad Para Comprender Cómo se Sienten las Personas con las Que Tengo que Relacionarme en mi Trabajo*

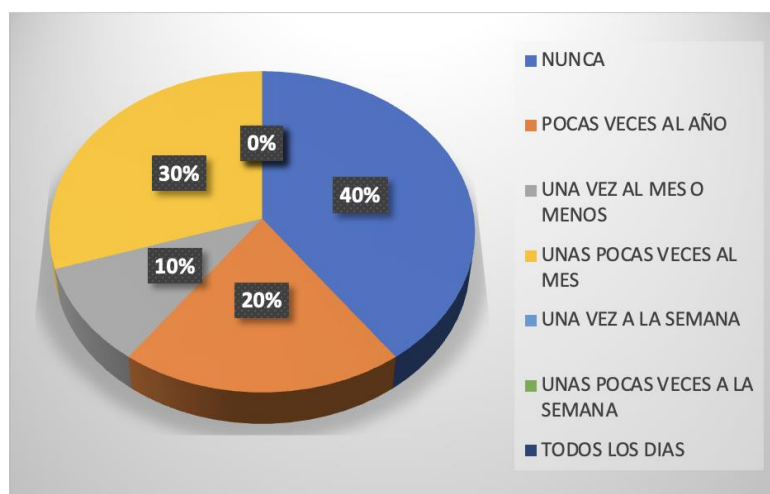


*Fuente. Autoría Propia*

Los trabajadores en su totalidad 100% consideraron que tienen una facilidad para comprender a los demás.

### Figura 8

*Creo que Trato a Algunos de mis Compañeros de Trabajo Como Objetos Impersonales*

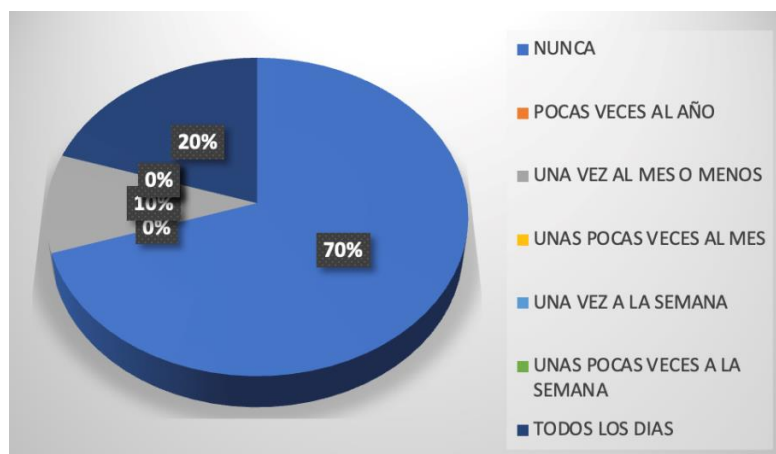


*Fuente. Autoría Propia*

El 40% de los trabajadores sintieron que no tratan a sus compañeros como objetos impersonales, un 30 % cree que lo hace unas veces al mes, el 20% cree que pocas veces al año y el 10% una vez al mes o menos.

### **Figura 9**

*Siento que Trabajar Todo el día en Contacto Directo con Clientes Supone un gran Esfuerzo y Esto me Cansa*

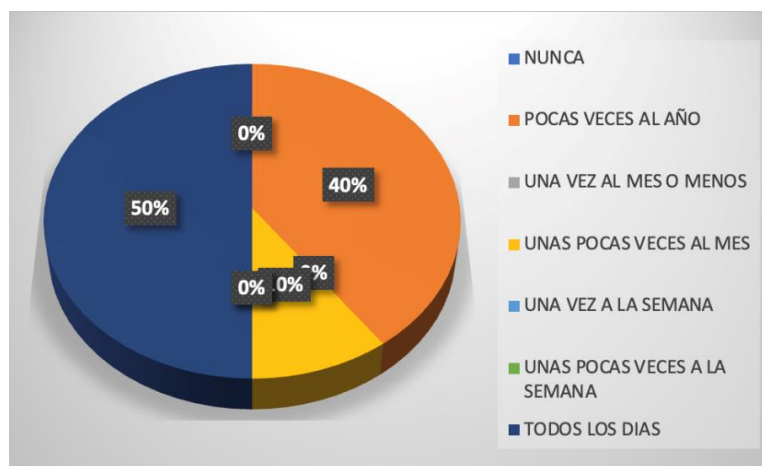


*Fuente. Autoría Propia*

La población entrevistada no se siente cansada de trabajar todo el día en contacto directo con clientes, con un 70% se evidencia que esta acción no les cansa, sin embargo, existe un 20% de la población que si siente que debe esforzarse y por ello se cansan, un 10% indica sentirse de esta manera una vez al mes o menos.

**Figura 10**

*Creo que Trato con Mucha Eficacia los Problemas de mis Clientes*

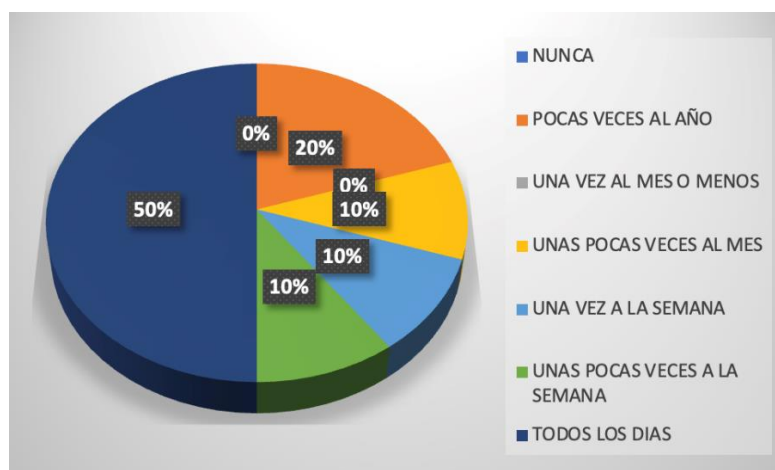


*Fuente. Autoría Propia*

Con un 50% de la población entrevistada se logró comprender que todos los días tratan con mucha eficacia los problemas de sus clientes; sin embargo, el 40% considera que unas pocas veces al año y finalmente con un 10% unas pocas veces al mes.

**Figura 11**

*Siento que mi Trabajo me está Desgastando. me siento Quemado por mi Trabajo*

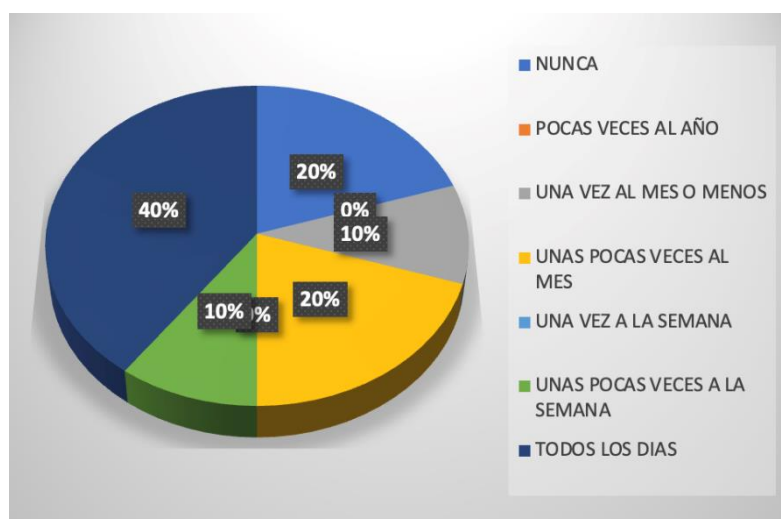


*Fuente. Autoría Propia*

Se encontró que en el momento de la prueba el 50% de los trabajadores se sentían desgastados por el trabajo, seguido están los trabajadores que dicen sentirse así pocas veces al año. Finalmente, con un 10% se encuentran los criterios unas pocas veces al mes, una vez a la semana y unas pocas veces a la semana.

**Figura 12**

*Creo que con mi Trabajo estoy Influyendo Positivamente en la Vida de mis Clientes y Compañeros de Trabajo*

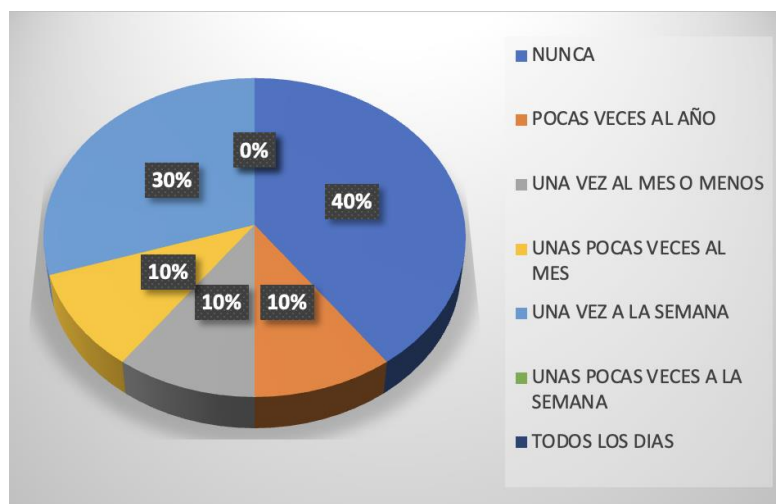


*Fuente.* Autoría Propia

El 40% de los trabajadores señalaron que todos los días sus trabajos influyen de manera positiva en la vida de los demás y de sus clientes, con un 20% se encuentran aquellos colaboradores que no sienten que su trabajo influya en los demás o lo creen unas pocas veces al mes. Con un 10% se sitúa el ítem unas pocas veces a la semana y unas pocas veces al mes.

**Figura 13**

*Me he Vuelto más Insensible con la Gente desde que Trabajo por Cumplimiento de Metas*

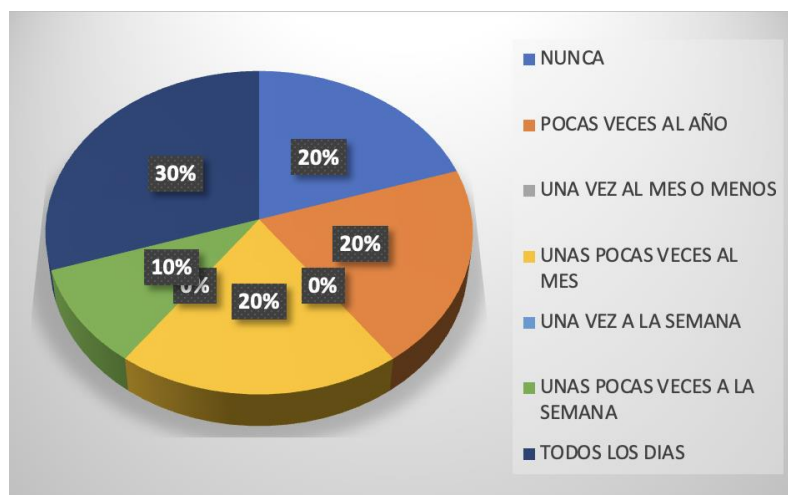


*Fuente.* Autoría Propia

En un 40% están aquellos trabajadores que argumentaron sentirse todos los días más insensible con los demás debido a su trabajo, seguido a ello con un 30% están los trabajadores que nunca se han sentido de esta manera y finalmente, con un 10% están los trabajadores que se sienten insensibles unas pocas veces al mes, una vez al mes o menos y pocas veces al año.

## Figura 14

*Pienso que este Trabajo me está Endureciendo Emocionalmente*

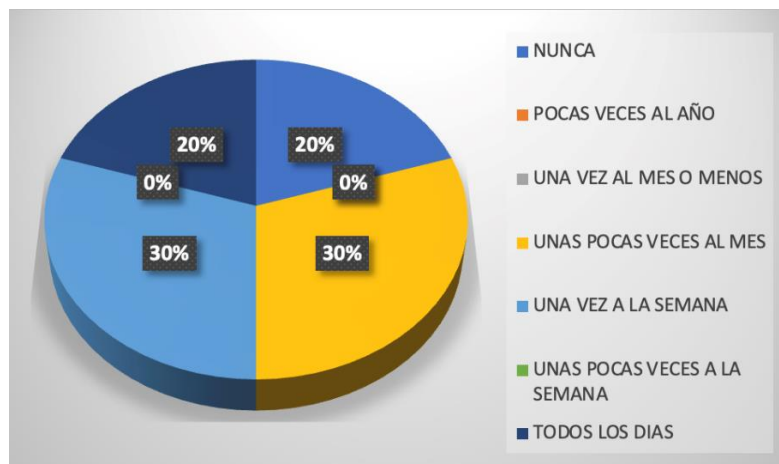


*Fuente.* Autoría Propia

Los puntajes presentes en esta gráfica permitieron interpretar que un 30% de los trabajadores piensa que el trabajo los endurece emocionalmente todos los días, el 20% no lo cree, otro 20% de los encuestados lo ha pensado pocas veces al año, otros colaboradores lo han pensado unas pocas veces al mes con un 20% y finalmente tenemos un 10% que lo cree solo unas pocas veces a la semana.

**Figura 15**

*Me Siento con Mucha Energía en mi Trabajo*



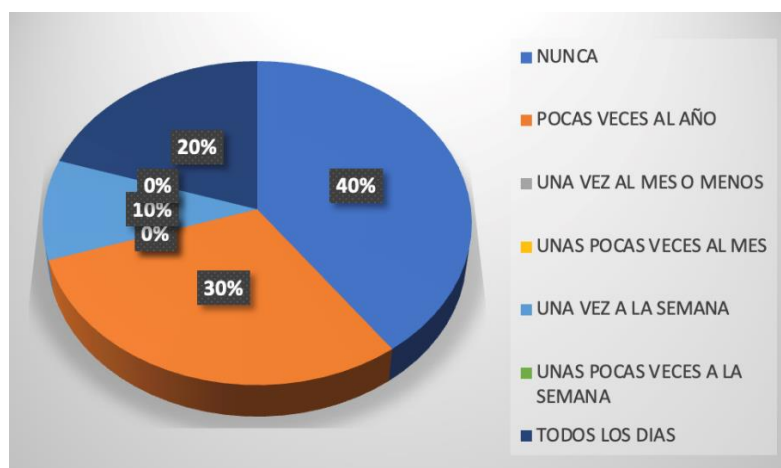
*Fuente.* Autoría Propia

Frente a la afirmación se halló que el 30% de la población entrevistada se sintió con energía solo una vez a la semana, el 30% siguiente se sintió con energía unas pocas veces al mes, un 20% sintió que tiene energía en su trabajo todos los días y el otro 20% considera que nunca se siente con energía en su trabajo.



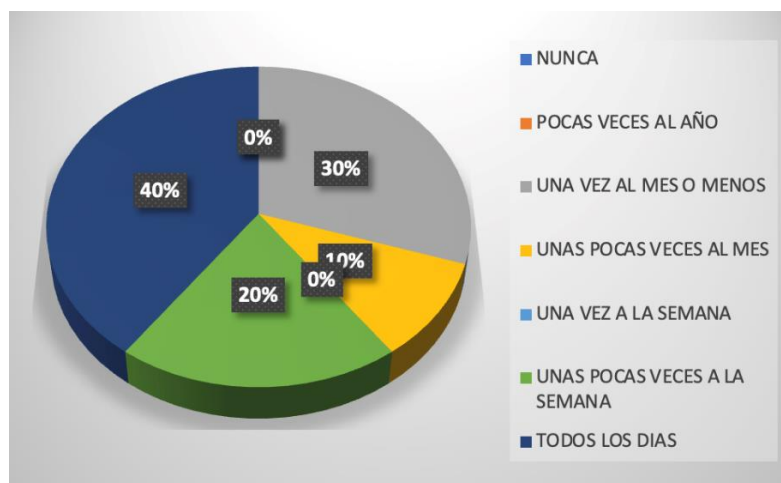
**Figura 16**

*Me Siento Frustrado/A en mi Trabajo*

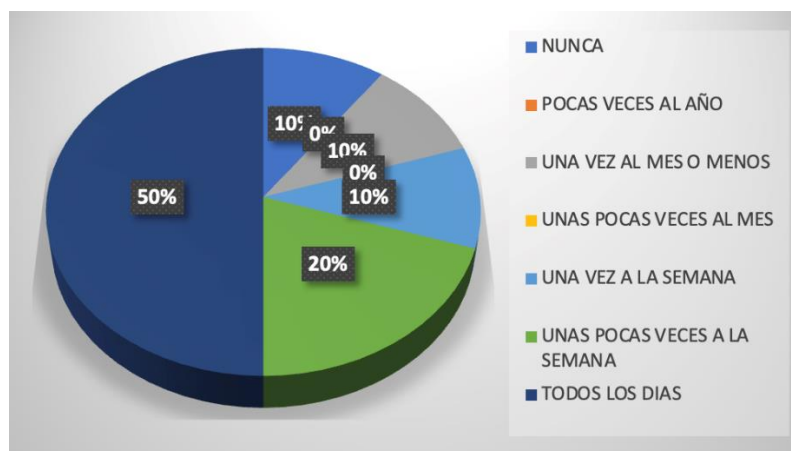


*Fuente.* Autoría Propia

Con respecto a la frustración se encontró que el 40% de los trabajadores nunca se sienten así, el 30% tienen este sentimiento pocas veces al año, un 20% se siente frustrado todos los días y finalmente se encuentra quienes una vez a la semana han experimentado esta situación con un 10%.

**Figura 17***Siento que Trabajo Demasiado**Fuente. Autoría Propia*

El 40% de la población sintió que todos los días trabajaban demasiado, luego con un 30% se sitúan aquellos que se sienten así una vez al mes o menos, unas pocas veces a la semana están los trabajadores con un 20% y finalmente el 10% corresponde a unas pocas veces al mes.

**Figura 18***No me Preocupa Realmente lo que les Ocurra A Algunos de mis Compañeros de Trabajo**Fuente. Autoría Propia*

Todos los días con un 50% los trabajadores de la empresa no se preocupan por lo les ocurra a algunos de sus compañeros, el 20% corresponde a unas pocas veces a la semana, finalmente con un 10% para cada uno están los criterios de nunca, una vez al mes o menos y una vez a la semana.

**Figura 19**

*Trabajar Directamente con los Clientes me Produce Estrés*

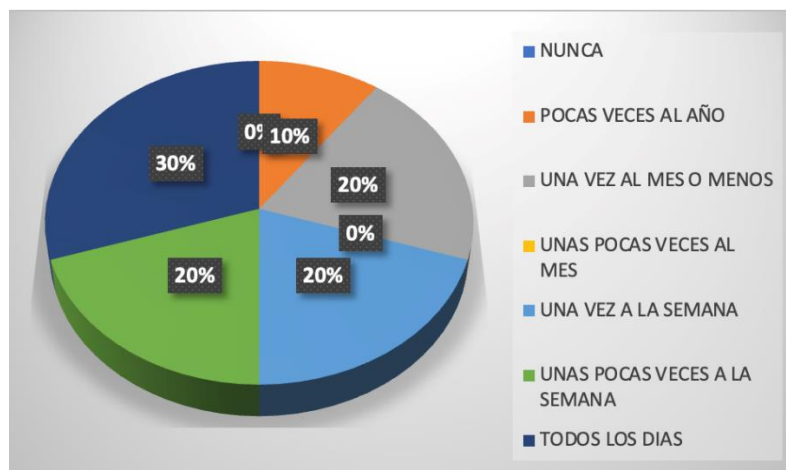


*Fuente.* Autoría Propia

El trabajar directamente con los clientes genera estrés a los trabajadores en un 90% y con un 10% pocas veces al año.

**Figura 20**

*Siento que Puedo Crear con Facilidad un Clima Agradable en mi Trabajo*

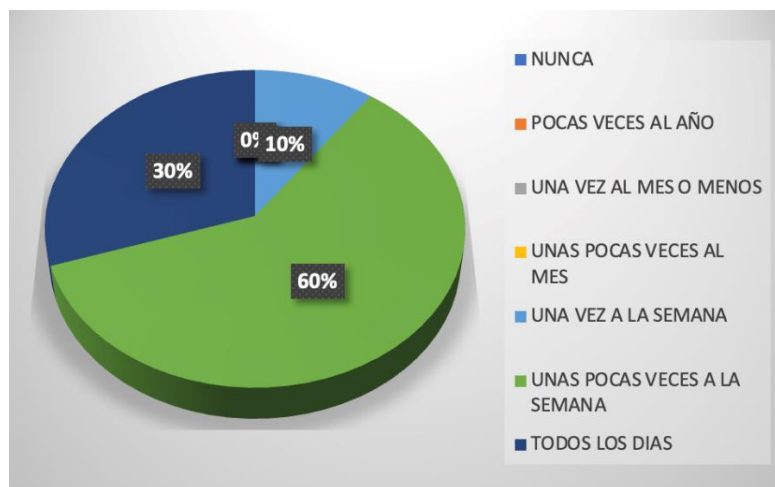


*Fuente. Autoría Propia*

Con un 30% estuvieron aquellos trabajadores que todos los días pueden crear con facilidad un clima agradable, seguidamente están con un 20% unas pocas veces a la semana, el 20% una vez a la semana, el 20% final una vez al mes o menos y el 10% restante corresponde a pocas veces al año.

**Figura 21**

*Me Siento Motivado Después de Trabajar en Contacto con mis Clientes*

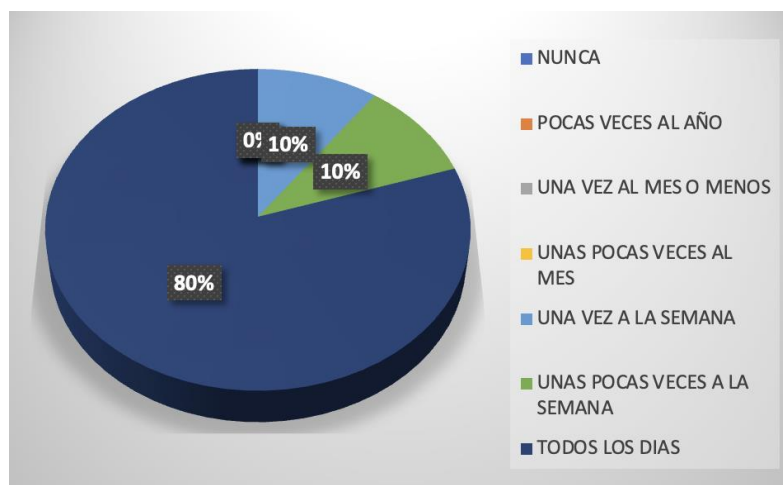


*Fuente. Autoría Propia*

El 60% de los colaboradores argumentaron en el desarrollo de la prueba que se sintieron motivados luego de trabajar con sus clientes unas pocas veces a la semana, seguidamente con un 30% están quienes se sienten motivados todos los días y un 10% solo una vez a la semana.

**Figura 22**

*Creo que Consigo Muchas Cosas Valiosas en este Trabajo*

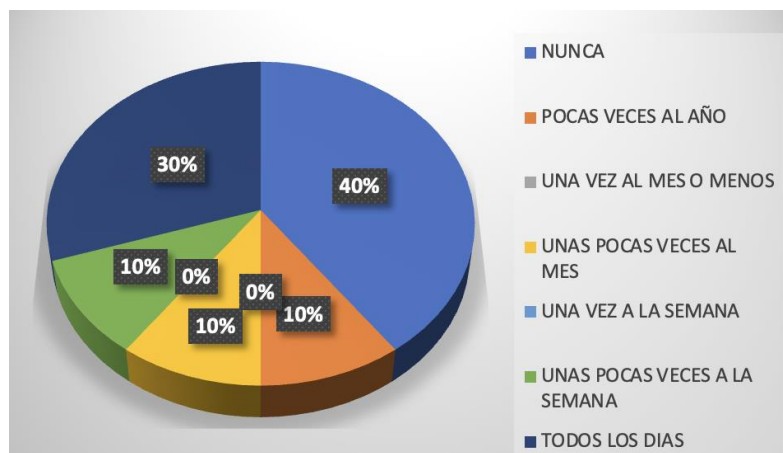


*Fuente. Autoría Propia*

Conseguir muchas cosas valiosas en este trabajo es algo que los trabajadores en un 80% viven todos los días; tan solo el 10% creen que lo consiguen unas pocas veces a la semana y el otro 10% una vez a la semana.

**Figura 23**

*Me Siento Acabado en mi Trabajo, al Límite de mis Posibilidades*

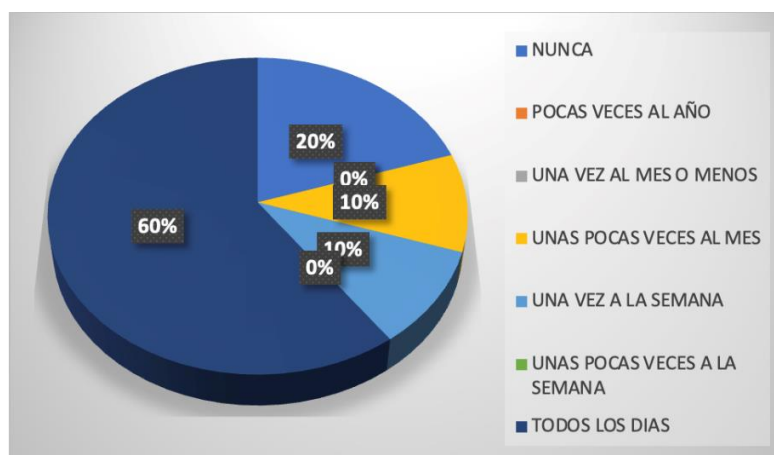


*Fuente. Autoría Propia*

El 40% argumentan nunca sentirse acabados en su trabajo o al límite de sus posibilidades, un 30% de los colaboradores se sienten así todos los días, mientras que existe un 10% para unas pocas veces a la semana, 10% unas pocas veces al mes y el último porcentaje de la muestra el 10% pocas veces al año.

### Figura 24

*En mi Trabajo, Trato los Problemas Emocionalmente con Mucha Calma*

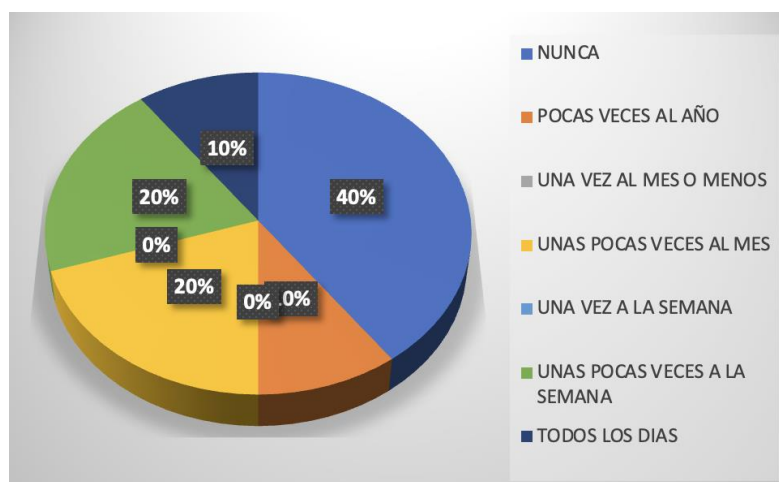


*Fuente.* Autoría Propia

Se observó que el 60% de los trabajadores tratan todos los días los problemas emocionalmente con mucha calma, a comparación del 20% que nunca lo hace. El 10% de ellos considera que unas pocas veces al mes tratan los problemas con calma al igual que aquellos que lo hacen una ve a la semana con un 10% correspondiente al restante de la muestra.

## Figura 25

*Creo que mis Jefes me Culpan de Algunos de los Problemas Producidos por Baja Preventa en los Servicios que Ofrece la Empresa*



*Fuente.* Autoría Propia

Frente a esta gráfica se encuentra que el 40% de los trabajadores de la empresa nunca han creído que sus jefes le culpen por la baja preventiva, otros creen en un 20% que, si es así, pero unas pocas veces al mes, al igual que unas pocas veces a la semana; criterio que tiene el 20%.

Finalmente, con un 10% están los colaboradores que lo creen todos los días.

Cerrando este apartado con las gráficas que permiten conocer los porcentajes a cada ítem teniendo presente las respuestas que fueron dadas por los trabajadores de la empresa Publitec de Ibagué se hace la clasificación y agrupación de las preguntas con sus respuestas tal como lo señala la tabla N°3 (*Rangos según los aspectos del Síndrome de Burnout*) y la tabla N°4 (*Rangos de medida de la escala*), con ello se identifica la presencia del síndrome de Burnout en cada uno de los trabajadores de la empresa.



**Figura 26***Valoración de las Puntuaciones*

<b>TRABAJADOR</b>	<b>A.E</b>	<b>D</b>	<b>R.P</b>	<b>CRITERIO</b>
<b>1</b>	36	13	29	Indicios de síndrome de Burnout
<b>2</b>	32	14	26	Indicios de síndrome de Burnout
<b>3</b>	31	11	16	Indicios de síndrome de Burnout
<b>4</b>	27	10	34	Existe indicios de síndrome de Burnout, pero su RD (Realización personal) se encuentra en un nivel medio
<b>5</b>	30	11	31	Indicios de síndrome de Burnout
<b>6</b>	28	15	36	Existe indicios de síndrome de Burnout, pero su RD (Realización personal) se encuentra en un nivel medio
<b>7</b>	30	18	32	Indicios de síndrome de Burnout
<b>8</b>	31	13	35	Existe indicios de síndrome de Burnout, pero su RD (Realización personal) se encuentra en un nivel medio
<b>9</b>	24	5	40	No hay indicios de síndrome de Burnout
<b>10</b>	31	14	34	Existe indicios de síndrome de Burnout, pero su RD (Realización personal) se encuentra en un nivel medio

*Fuente. Autoría Propia*

### Análisis General del Test D2

Se seleccionó como muestra para el desarrollo de este test que se caracteriza por ser respondido en un periodo de tiempo limitado a 10 colaboradores pertenecientes a la compañía Publitec de la ciudad de Ibagué, quienes trabajan en el sector administrativo y ocupan cargos tales como analista, auxiliar administrativo, recursos humanos y comerciales. Gracias a su colaboración en esta investigación se obtienen los siguientes resultados y con ello se puede decir si la incidencia del SB afecta el proceso cognitivo de la atención ya sea selectiva o sostenida.

Los participantes respondieron la prueba de manera individual durante un periodo de tiempo de 4 minutos con 40 segundos, donde estuvieron atentos a la voz cuando se decía “paran” y luego “siguiente”, esto indica el momento exacto en el que se debía saltar a la siguiente fila aun si no se hubiese acabado la anterior o en su defecto si ya hubiese terminado debía esperar.

El propósito de esta prueba era conocer y evaluar diferentes ítems tales como: TR (Total de respuestas), TA (Total de aciertos), O (Omisiones), C (Comisiones), TOT (Efectividad total en la prueba), CON (Índice de concentración) y VAR (Índice de variación) que van a ayudar a conocer el nivel de atención que tiene cada trabajador.

#### Figura 27

##### *Distribución de la Muestra*

<b>GRUPO 1</b>	<b>TOTAL</b>
Comerciales	7
Analista	1
Auxiliar administrativo	1
Recursos humanos	1
<b>T. FINAL DE LA MUESTRA</b>	<b>10</b>

*Fuente.* Autoría Propia

**Figura 28***Medidas del Test D2 de Cada Trabajador*

<b>TRABAJADOR</b>	<b>TR</b>	<b>TA</b>	<b>O</b>	<b>C</b>	<b>TOT</b>	<b>CON</b>	<b>VAR</b>
<b>1</b>	424	173	3	2	419	168	4
<b>2</b>	409	148	3	0	406	148	4
<b>3</b>	502	229	4	3	495	226	12
<b>4</b>	526	190	3	4	519	186	4
<b>5</b>	369	154	2	4	363	150	11
<b>6</b>	485	199	2	2	481	197	5
<b>7</b>	619	274	1	1	617	273	3
<b>8</b>	556	235	3	6	548	229	2
<b>9</b>	600	260	2	7	591	255	3
<b>10</b>	240	185	2	2	236	183	4

*Fuente.* Autoría Propia

Los productos que están presentes en la tabla se obtienen realizando el análisis de conversión de cada una de las respuestas dadas por parte de los trabajadores de acuerdo a los lineamientos estipulados en el test d2, adicional a ello se obtienen los percentiles los cuales se obtienen teniendo en cuenta la tabla de Baremos para hombres y mujeres en el rango de edad de 19 a 88 años, lo que permitió obtener:

**Figura 29***Percentiles del Test D2 de Cada Trabajador*

<b>TRABAJADOR</b>	<b>PERCENTILES</b>						
	<b>TR</b>	<b>TA</b>	<b>O</b>	<b>C</b>	<b>TOT</b>	<b>CON</b>	<b>VAR</b>
<b>1</b>	35	45	90	20	40	45	1
<b>2</b>	30	35	90	70	35	25	1
<b>3</b>	65	90	80	15	70	90	35
<b>4</b>	80	65	90	10	80	60	1
<b>5</b>	15	30	95	10	20	25	30
<b>6</b>	60	70	95	20	65	70	1
<b>7</b>	98	99	97	35	90	99	1
<b>8</b>	85	90	90	5	90	90	1
<b>9</b>	96	98	95	5	97	97	1

---

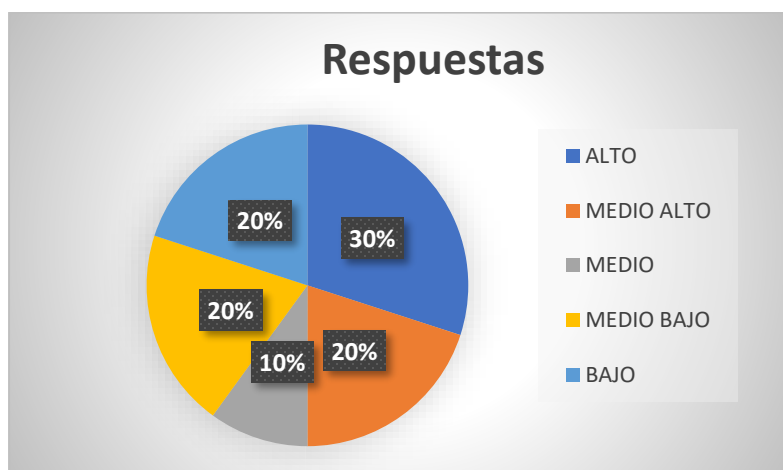
<i>10</i>	<i>4</i>	<i>69</i>	<i>95</i>	<i>20</i>	<i>4</i>	<i>55</i>	<i>1</i>
-----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	----------

---

*Fuente. Autoría Propia*

### **Figura 30**

*Respuestas TR*



*Fuente. Autoría Propia*

Se evidencia en la presente gráfica que en el TR que tan solo el 30% de los trabajadores estuvieron en un nivel alto de atención de acuerdo a los percentiles obtenidos que superen los 81. En el nivel medio alto se encuentra el 20% de la muestra con percentiles entre 61-80, el 10% de la muestra se situó en los percentiles entre 41-60 lo que les ubica a estar en un nivel medio, posteriormente está el nivel medio bajo con un 20% con los percentiles entre 21-40, finalmente se encuentra el nivel bajo con los percentiles 1-20 el cual consta del 20% de la muestra.

Estos datos permiten decir que el 40% de los trabajadores están entre los niveles bajos y medio bajos, según el TR marcadas, por tanto al conocer las O y C se determina que estos poseen baja producción al momento de ejecutar las actividades, puesto que el proceso cognitivo de la atención se encuentra alterado debido a la presencia del síndrome de Burnout como se expuso en el anterior análisis.

### **Análisis General de la Entrevista**

En el desarrollo de la entrevista se describieron cada una de las preguntas consolidadas en una matriz que corresponde a las respuestas dadas por cada participante y el análisis correspondiente a cada interrogante permitiendo conocer como el SB afecta el desempeño personal y laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué, por lo que seguidamente se exponen los resultados obtenidos en cada categoría:

*Carga laboral:* Realizando el análisis correspondiente a la entrevista, la cual fue aplicada a 10 trabajadores correspondiente al área administrativa de la empresa, se concluye que todos poseen carga laboral, puesto que se deben cumplir con los objetivos que han sido planteados por la empresa.

Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger & Spector (2011) consideran que cuando existe una mayor carga de trabajo, esto implica un esfuerzo mayor y con ello se desarrollan problemas a la salud y se genera un cuadro de estrés pues no saben si podrán cumplir con los requerimientos, y es que el problema está en que muchas de las actividades se realizan en conjunto y cuando un trabajador se queda en su trabajo retrasa a los demás y es que precisamente donde la carga laboral empieza a desencadenar problemas a nivel físico y mental, ya que esta puede influir a que el trabajador realice sus tareas laborales fuera de su horario de trabajo, tal como lo exponen los comerciales quienes debido al alto índice de tareas que deben desempeñar en corto tiempo se ven obligados a trabajar en su hora de almuerzo y en sus días libres.

*Desempeño personal y laboral:* La información recolectada muestra que el desempeño personal como laboral está altamente ligado a la carga laboral, puesto que como se ha dicho anteriormente a mayor volumen de actividad laboral habrá menor desempeño por parte de los trabajadores para la organización como para sus vidas. En este punto se debe tener presente que el desempeño personal se refleja el laboral por que el trabajador mira la forma en la que está

resolviendo su trabajo y de cierto modo revisa las actividades como el rol que cumple en la compañía, mientras que el desempeño laboral trata del ambiente o de las herramientas que se tienen para desarrollar las actividades.

*Estado del ánimo:* Esta variable juega un papel fundamental en el momento en el que el trabajador desarrolla sus actividades ya que va a permitirle desenvolverse de mejor manera logrando a éxito cumplir con sus tareas, además proporciona ambientes saludables que promueven la responsabilidad y el trabajo en equipo.

Aunque hay que tener en cuenta cuando el estado del ánimo empieza a ser un generador de situaciones negativas promoviendo que los niveles de cortisol suben y sea difícil conciliar el sueño lo que trasciende a un deterioro de las funciones cognitivas básicas del ser humano.

Como se pudo observar en la entrevista, algunos de los trabajadores tienen un buen estado de ánimo lo que les permite ir acorde con las metas planteadas por la empresa. Sin embargo, algunos y en mayoría indican que su estado de ánimo es malo, a causa de no poder desempeñarse de la mejor manera para dar cumplimiento a los objetivos. Esta situación puede ser vista como un factor de riesgo psicosocial puesto que se está amenazando la salud del trabajador a nivel mental como físico.

*Procesos cognitivos:* Los procesos cognitivos son los procesos mentales que le permiten al ser humano captar la información del exterior para comprenderla e interpretarla y finalmente guardarla. Durante este proceso el cerebro trabaja rápidamente para decodificar la información.

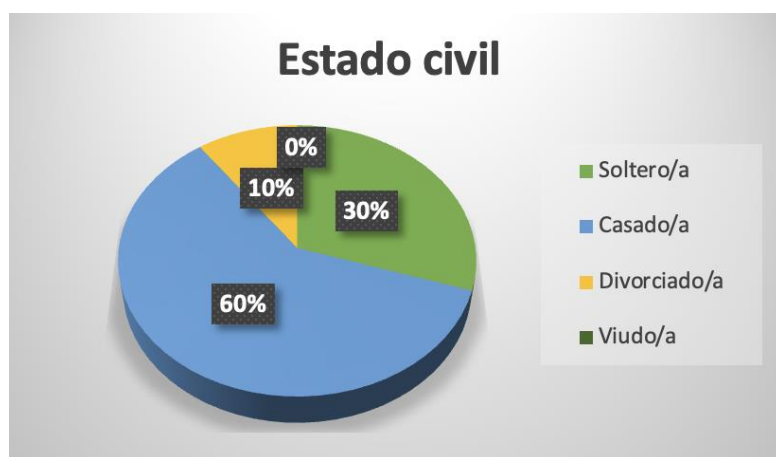
Con el desarrollo de la entrevista se dio el primer lugar al proceso cognitivo de la atención, permitiendo conocer que algunos no conocen su significado; pero otros argumentan que si se ha afectado la atención principalmente porque se sienten cansados y con sueño lo que imposibilita que puedan terminar sus actividades a tiempo.

Así mismo se describen los datos generales de los participantes que fueron recolectados

con relación a género, nivel académico, cargo que desempeñan en la empresa, estado civil y edad. Todos estos datos son necesarios para identificar el SB y su incidencia en los procesos atencionales de los trabajadores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué, pues se abordan las categorías de carga laboral, desempeño personal y laboral, el estado del ánimo y el proceso cognitivo de la atención arrojado los siguientes resultados:

### Figura 31

*Estado Civil de la Población Entrevistada.*

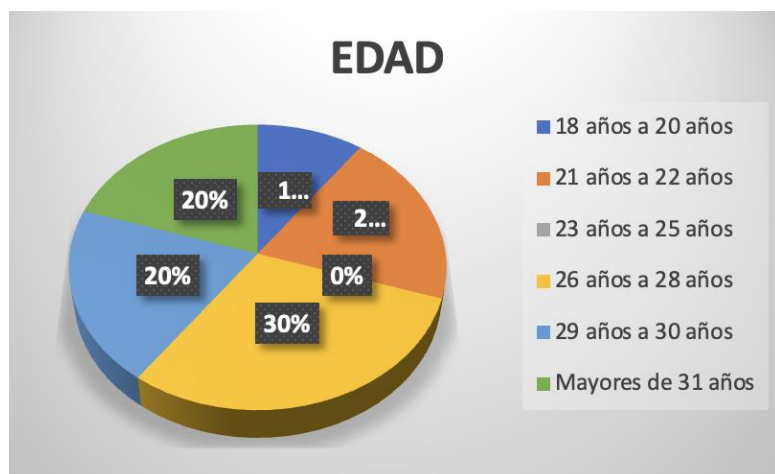


*Fuente. Autoría Propia*

Con la presente gráfica se logra conocer el estado civil de cada uno de los participantes, encontrando que en mayor porcentaje 60% se sitúan aquellos trabajadores casados, a ello sigue con un 30% trabajadores en estado civil soltero, en un 10% se hallan los trabajadores divorciados y un 0% para el estado civil viudo.

### Figura 32

#### *Rango de Edad de la Población Entrevistada*

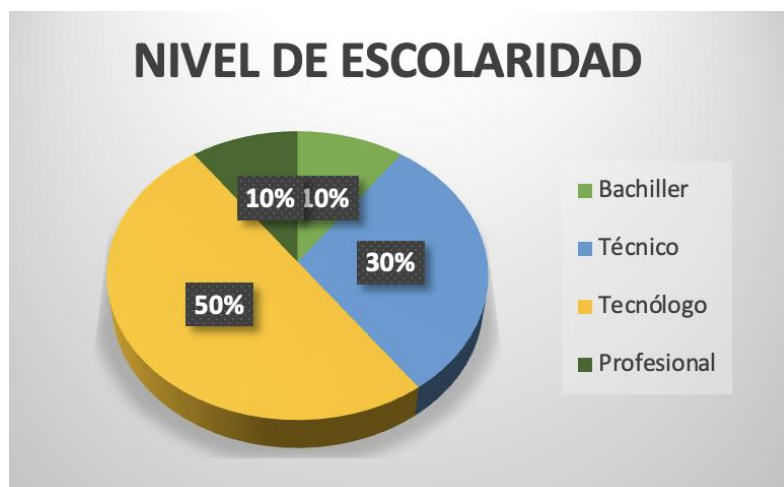


*Fuente.* Autoría Propia

Se tomó como referencia un rango de edad estrecho tal como se observa en la gráfica, permitiendo conocer cuántos trabajadores se ubican en cada rango de la siguiente manera:

La empresa cuenta con un 20% de trabajadores mayores de 31 años, el 20% corresponde a la edad de 29 a 30 años, el 30% equivale al rango de 26 a 28 años, el rango de 21 a 22 años le corresponde un 20% y finalmente se obtiene un 10% para la población entre los 18 a 20 años.



**Figura 33***Nivel Académico de Lla Población Entrevistada*

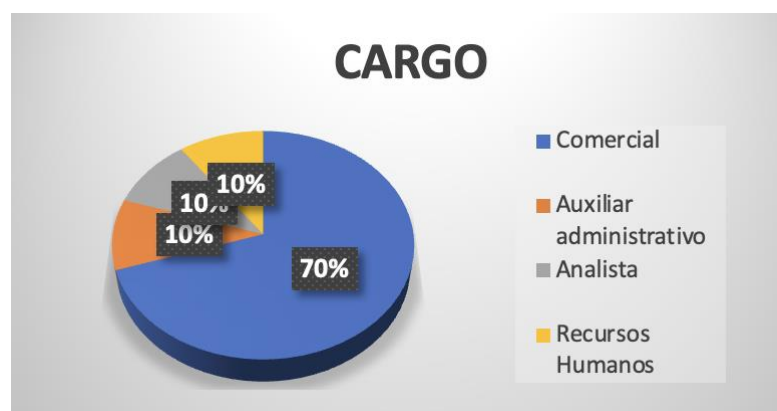
*Fuente.* Autoría Propia

Se logra evidenciar mediante la gráfica, la distribución académica correspondiente a cada uno de los entrevistados, permitiendo obtener los siguientes porcentajes del 100% de la muestra correspondiente a 10 participantes.

El 50% de los trabajadores de la empresa son tecnólogos, el 30% son técnicos, el 10% son bachilleres y el otro 10% corresponde a profesionales.

**Figura 34**

*Distribución por Cargo Laboral de la Población Entrevistada*



*Fuente.* Autoría Propia

La distribución por cargo laboral se encuentra que los comerciales ocupan un 70% de la muestra, luego de ello con un 10% cada uno se sitúan los trabajadores de los cargos auxiliar administrativo, analista y recursos humanos.

**Tabla 1***Análisis de la Entrevista*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
¿Cómo describe su trabajo en términos de responsabilidad y carga laboral?	<p>Los trabajadores de la empresa argumentan que la carga laboral es grande, pero compensatoria.</p> <p>Algunos de ellos (comerciales) indican que el tiempo que tienen libre deben seguir laborando pues tienen una responsabilidad con la empresa y consigo mismos.</p> <p>Por otra parte, tres de los participantes consideran que la carga laboral hace parte de la responsabilidad, por lo que está muy ligada al compromiso y la eficiencia que tienen para con la empresa.</p>	<p>En las actividades que se derivan en la jornada laboral, el trabajador pone a prueba diferentes habilidades y conocimientos que ha adquirido gracias a sus estudios y/o experiencias. Estas habilidades requieren de un esfuerzo mental y físico, pero cuando el trabajador es sometido a desarrollar tareas que generan un agotamiento prolongado se habla de una carga laboral y esta trae afectaciones a la salud donde se encuentra las disfunciones tanto físicas como psíquicas, acto que desarrolla un bajo rendimiento a nivel laboral.</p>
¿Considera que su carga laboral incide en su desempeño personal, por qué?	<p>Algunos de los trabajadores consideran que, si incide en su desempeño personal, ya que a causa del poco tiempo libre no pueden pensar y desarrollar actividades que les fortalezca como persona.</p> <p>Finalmente, los comerciales consideran que el estar contestando llamadas para ofrecer productos o hacer aclaraciones del mismo a los clientes les quita mucho tiempo.</p>	<p>La carga laboral conlleva a una carga física y un esfuerzo a nivel intelectual; por lo que puede llegar a incidir significativamente en el desempeño personal tal como lo exponen algunos trabajadores de la empresa.</p> <p>Cuando se habla de desempeño personal se está haciendo referencia a aquella labor o rol que la persona cumple, por lo tanto, al existir una carga laboral el trabajador no cuenta con tiempo suficiente para invertir en su persona y es que esta parte es crucial para que el</p>

---

<p>¿Cambiaría algunos aspectos de su trabajo? ¿Cuáles y por qué?</p>	<p>Algunos de los trabajadores consideran que no y están satisfechos con las obligaciones que deben cumplir.</p> <p>Los comerciales por otro lado consideran conveniente cambiar algunos aspectos de sus labores como el de respetar el tiempo libre, sus horas de descanso y la del almuerzo, dado a que deben estar disponibles para la empresa 24/7 y aunque esto les genera mayores ingresos, los trabajadores indican que no se justifica.</p>	<p>individuo pueda desarrollarse bajo su rol.</p> <p>Si bien trabajar duramente genera buenos ingresos para los comerciales de la compañía, el no contar o respetar los espacios de descanso pueden llegar a alterar el desempeño del trabajador.</p> <p>La psicóloga Moroni considera que el trabajador debe someterse descansar pues este espacio ya sea corto y largo le permite al cerebro descansar, recargar su energía y reactivar las funciones cognitivas, por tanto; la salud física, mental y emocional se verían beneficiadas de este descanso permitiendo que el trabajador piense y coordine mejor sus actividades para lograr mejores desempeños personales y laborales que favorecen también a la empresa.</p>
<p>¿Considera que el contenido de su trabajo afecta su vida personal en aspectos como el sueño, las relaciones sociales, familiares, ocio entre otros?</p>	<p>Las opiniones están divididas, algunos consideran que no y que llevan una vida plena en todos sus aspectos. Pero los comerciales indican que, si se está afectando sus vidas, teniendo en cuenta que no tienen tiempo como lo tienen los demás compañeros.</p> <p>Algunos piensan y creen que el tiempo libre es poco y no disfrutan de sus placeres y de sus familias. Algunos tienen dificultades para conciliar el sueño o tienen pesadillas relacionadas al trabajo.</p>	<p>Las respuestas a este interrogante están divididas y se denota que quienes están más afectados son los comerciales y hay que pensar en la manera en la que se debe actuar, teniendo en cuenta que el sueño regula el sistema endocrino, fortalece la creación de ideas y le permite al cuerpo liberar la tensión para iniciar el siguiente día. Pero cuando el trabajador no cuenta con tiempo para dormir bien o tiene pesadillas constantes estas estarían relacionadas a un cuadro de ansiedad que dificulta las relaciones sociales y familiares.</p>

---

<p>¿Cómo lo afecta cognitivamente su trabajo?</p>	<p>Cuatro de los participantes no conocen el significado de cognitivamente.</p> <p>Algunos consideran que no les afecta.</p> <p>Algunos consideran que, si les afecta en aspectos tan básicos como la atención y la memoria, pues a causa de la carga laboral siempre están desanimados y con sueño, lo que les impide dar el 100% de sus habilidades laborales.</p>	<p>El sueño sigue siendo un factor relevante en esta entrevista y se logra evidenciar que como consecuencia de la falta del descanso los procesos cognitivos de la atención y la memoria se encuentran alterados.</p> <p>Desde la psicología se dice que la atención le permite al cerebro estar activo y es que este proceso se caracteriza por que le permite al individuo centrarse y concentrarse en algo puntual ya sea una tarea o una actividad. El resultado de este acto se almacena en la memoria, pero esta puede no funcionar de manera correcta, puesto que cuando la persona padece de depresión, tiene un deterioro cognitivo o puede ser la edad.</p>
<p>¿Se considera una persona estresada permanentemente? ¿Por qué?</p>	<p>Si, todos indican que el estrés es constante dado a que deben cumplir con unas metas y el trabajo que se desempeña es una cadena, si alguno se queda el trabajo en conjunto se retrasa y los jefes empiezan a acosar para dar el cumplimiento que los clientes desean en los tiempos que se les ha pautado.</p>	<p>Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) citado por Coscia L (2022) “el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica, y física de los trabajadores”</p> <p>Esto traduce a que cuando el trabajador siente presión y no puede cumplir con las exigencias de la empresa, el cuerpo se desestabiliza, las hormonas lo ponen en alerta y el cerebro no logra responder adecuadamente ante la exigencia lo que provoca el estrés.</p>
<p>¿Su estado de ánimo se afecta a consecuencia de la</p>	<p>Los trabajadores consideran que sí. Pero sus opiniones están divididas, ya que algunos argumentan que les</p>	<p>Un estado de ánimo equilibrado le permite al trabajador gozar de un excelente bienestar físico y mental.</p>

---

carga laboral? ¿Cómo y por qué?	afecta en un nivel más alto y a otros solo un poco. Los que dicen que su ánimo está afectado altamente lo creen porque no logran realizar bien su trabajo, se sienten desmotivados y cansados constantemente y esto afecta sus economías, acto que les genera preocupación pues, aunque cuentan con un salario básico, el cumplir con metas les genera grandes remuneraciones económicas.	Por naturaleza y de acuerdo a las situaciones en las que se enfrente el trabajador día a día, puede tener diferentes estados de ánimo, pero este solo se convierte en un riesgo cuando el ánimo es negativo provocando trastornos emocionales y psíquicos que se ven reflejados en la conducta y el desarrollo de las actividades laborales.
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

*Nota. Autoría propia*

## Discusión

Es una pena que no se cuente con suficiente información investigativa acerca de cómo el síndrome de Burnout afecta a la población del área administrativa y las consecuencias de este para los procesos atencionales, si bien abordar este tema para conocer la salud mental, física y emocional de quienes lo padecen ha ido tomando más fuerza en la ciencia de la psicología y sus dimensiones, aun se requiere más muestras, se necesitan más investigadores que aborden el tema y sus consecuencias a nivel cerebral en otras profesiones no solo en el personal de la salud y/o de la docencia, dado a que esta enfermedad se puede desarrollar de manera prolongada en cualquier individuo.

Una vez aclarado esto, se puede hablar de este proyecto de investigación el cual se realizó teniendo en cuenta los objetivos planteados para lograr identificar el síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué, por lo que inicio esta discusión hablando que actualmente las actividades laborales han sufrido cambios de acuerdo a la oferta y demanda de los productos ofertados, lo que conlleva a que los trabajadores tengan jornadas laborales más extensas, las cuales están cargadas de estrés y fatiga.

Según Arteaga Quispe K.A (2019) Considera que: “Respecto a la carga laboral se tienen diferentes aspectos los cuales influyen en cierta manera sobre el nivel de estrés dentro de estos aspectos tenemos los horarios de trabajo variable, sobrecarga de tareas cotidianas, largas horas de jornada” (P.17). Por tanto, al existir este cuadro de situaciones externas que se desarrollan día con día de manera prolongada, el trabajador inicia un estado de alteración del ciclo del sueño y esto trasciende a una inestabilidad en el funcionamiento adecuado de los procesos cognitivos en especial la atención.

Según Carrillo Mora, P et al. (2028) explica qué: “Entre las causas más comunes se encuentra el estrés, factor mayormente relacionado con el insomnio episódico; los estresores pueden ser físicos, psicológicos, psicosociales o interpersonales” (P.10)

De acuerdo con el criterio del autor, se puede decir que su afirmación es cierta dado a que cuando los trabajadores no duermen lo suficiente y de manera adecuada el rendimiento cognitivo disminuye tal como se observó en los resultados del instrumento test D2 realizado a los colaboradores de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué, donde se encontró que el 40% de la muestra tiene alteración en el proceso cognitivo atencional y un 30% de ellos estuvieron en un nivel alto de atención de acuerdo a los percentiles encontrados. Analizando las puntuaciones se despliega un momento de preocupación que me lleva y quizá nos lleve a preguntarnos ¿Cómo hacen estos trabajadores para seguir laborando?, pues bien, quizá sea por obligación de ámbito económico dado a que en la encuesta se encontró que los trabajadores que logren cumplir con las metas adquieren un bono sobre su salario mensual.

Este acto de ganar más, trabajar más y descansar poco es lo que el MBI (cuestionario Maslach Burnout Inventory) traduce como un agotamiento emocional que se encuentra asociado a las ideas de fracaso y frustración por no poder cumplir con las metas y no poder estar realizando actividades de su interés en familia por causa del tiempo o en algunos casos por no lograr concentrarse por un periodo de tiempo largo debido a los diferentes distractores de su entorno, en este caso como pensamientos de orden laboral, el celular y/o el cumplimiento de labores.

Según Mohamed Amar, R. & Mohamed Amar, H. (2022) “El agotamiento emocional hace referencia a los sentimientos de haber sobrepasado y apurado los recursos emocionales, como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes” (P. 8). Entonces, como el autor menciona este agotamiento



emocional puede generar ideas negativas frente a la ejecución de las actividades con sus clientes y poco a poco el trabajador deja de tener la capacidad de enfocarse a los estímulos. Según Pinillos (1975) y Ballesteros (2000) citado por Claramonte L & Muiños M (2018) “la atención es un proceso de focalización y selección de aquella información más relevante y una selección de aquellos estímulos importantes quedando el resto de estímulos más difusos por no formar parte del núcleo central del proceso” (p.5)

Viendo claramente que los trabajadores no saben cómo actuar, no conocen los riesgos producidos por carga laboral y como se altera la atención y que esta además se encuentra asociada a la presencia del burnout, se detalla que en los resultados obtenidos gracias a el cuestionario MBI, se encontró que el 50% de los colaboradores de la empresa se encuentran en indicios del SB y únicamente el 1% de la muestra no se encuentra en riesgo de presentar SB.

Finalmente estas altas tasa de porcentajes que traducen la presencia del SB y juntándolas con las respuestas dadas en la entrevista me hace estar de acuerdo con Freudenbergger cuando dijo que esta enfermedad producía en quienes la padecen sensaciones de fracaso, mismas que se evidencian en la encuesta donde muchos de los comerciales de mostrador laboran por cumplimiento de metas y estas mismas se traducen a un aumento de sus salarios, pero también una sobre carga física, emocional y mental.

## Conclusiones

Luego de cumplir con el desarrollo del proyecto de investigación y haber analizado los respectivos resultados de cada una de las pruebas aplicadas al personal con el propósito de conocer si existe SB y si este afecta el proceso cognitivo de la atención, se concluye primeramente que los trabajadores del área administrativa de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué se sienten agotados y estresados lo que genera malestares físicos a causa de la carga laboral y con ello afectación en el estado del ánimo tal como se puede evidenciar en el análisis de la entrevista realizada a cada uno de ellos. Esta situación, aunque no se presenta en el 100% de los trabajadores si afecta de manera significativa a un 50% de los empleados quienes están padeciendo del SB pues se encuentran en un grado de Indicios.

Seguidamente en la prueba del test d2 se tuvo en cuenta la línea de trabajo diseñada con las puntuaciones de TR; la cual se obtiene con las omisiones (O) y comisiones (C) presentadas en el momento de la prueba por cada trabajador, permitiendo así conocer que algunos de los trabajadores presentan dificultades al momento de estar atentos lo que les conlleva a omitir respuestas correctas pues no lograron analizar al detalle completamente sus tareas, produciendo que el trabajador se fatigara al momento de la realización de la prueba.

Finalmente, se logró con cada una de los instrumentos propuestos que los trabajadores conocieran, se concientizaran y reflexionaran sobre cómo el síndrome de burnout se origina y cómo afecta no solo el proceso cognitivo de la atención tal cual se evidencia en esta investigación, si no todo su entorno a nivel personal, familiar, social y laboral impidiendo que el trabajador se desarrolle continuamente.

### **Recomendaciones**

Se hacen las siguientes recomendaciones para la empresa Publitec y para el personal.

Para la compañía: Es preciso que la empresa promueva escenarios o medios en los que el trabajador pueda expresar sus opiniones para encontrar estrategias que les permita cumplir con las metas y que sus salarios o ingresos no se vean afectados, de esta manera se contribuye al fortalecimiento del equipo de trabajo, la salud mental y física del trabajador y se contribuye al crecimiento de la empresa.

Para el trabajador: Realizar en tiempos libres ejercicios de rastreo visual para fortalecer el proceso cognitivo de la atención. Crear lazos de compañerismo puede ayudar a combatir el estrés laboral, si bien el trabajador debe poner de su parte para identificar aquellos factores de riesgos tales como cansancio, agotamiento emocional y físico, alteraciones de la conducta, actitudes y pensamientos negativos, entre otros, teniendo en cuenta que el síndrome de Burnout no se desarrolla de manera inmediata si no que por el contrario va afectando diariamente la salud del trabajador.

### Referencias bibliográficas

- Alban Guevara, G. Arguello Verdesoto, A. Castro Molina, N. (2020) Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). [file:///Users/jhonatan/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592%20\(1\).pdf](file:///Users/jhonatan/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592%20(1).pdf)
- American Psychological Association (2021). Comprendiendo el estrés crónico. <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20cr%C3%B3nico%20puede%20ser,la%20ansiedad%20y%20la%20depresi%C3%B3n>.
- Angulo López. E. Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. un estudio de caso. [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cualitativa.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cualitativa.html)
- Arteaga Quispe K.A (2019). Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40315/Arteaga\\_QKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40315/Arteaga_QKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Atalaya Pisco M. C 2018. Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456>
- Balladares Ponguillo, K A, & Hablick Sánchez, F C 2017. Burnout: el síndrome laboral. Revista de estudios empresariales y empresariales , 1 (1). <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=573668151001>
- Bautista, N. (2011) Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones. Bogotá, CO: Editorial El Manual Moderno Colombia.

Bracho Paz D.C 2020. Síndrome de burnout y fatiga laboral.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>

Brickenkamp, R. Test de atención d2. Manual 4ª Edición.

[Rhttps://web.teaediciones.com/Ejemplos/D2-EXTRACTO.pdf](https://web.teaediciones.com/Ejemplos/D2-EXTRACTO.pdf)

Caballero Flores F. M (2019). Sincronización de modelos matemáticos de neuronas mediante acoplamientos basados en umbrales.

<file:///Users/jhonatan/Downloads/TMIPICYTC3S52019-2.pdf>

Carrillo Mora, P et al. (2028) Trastornos del sueño: ¿qué son y cuáles son sus

consecuencias?. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 61(1), 6-20.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0026-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-)

[17422018000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-17422018000100006&lng=es&tlng=es)

Castañeda Herrera, Y, Betancur, J, Salazar Jiménez, N. L, & Mora Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1–13.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>

Castellano, E. Muóz, R. Toledo, Toledo, M. Spontón, C. Medrano L. 2019. Vol. 31, Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement *Psicothema*.

[https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/70476/133342.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/70476/133342.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[y](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/70476/133342.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo Hernandez J. A 2020 Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano.

<https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2675>

Castro, M. y Cevallos, Á. (2021). La estimulación del cerebro y su influencia en el aprendizaje de los niños de preescolar. *ReHuSo*, 6(1), 38-45.

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00049.pdf>

Chacón, A. M .(2018) Análisis del impacto del síndrome de burnout en el talento humano en

salud y la seguridad de los pacientes.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18188/MirandaGonzalezAngieDurley2018..pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20presencia%20de%20este%20trastorno,que%20pueden%20llevar%20a%20la>

Claramonte L & Muiños M (2018) La atención: principales rasgos, tipos y estudio.

[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/177765/TFG\\_2018\\_VillarroiGClaramonte\\_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/177765/TFG_2018_VillarroiGClaramonte_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Coscia L. (2022) Estrés laboral. *Salud mental: la importancia del descanso en los trabajadores*.

<https://www.iprofesional.com/actualidad/357387-salud-mental-importancia-del-descanso-en-los-trabajadores>

De los Reyes Aragón, C. J 2009. Prevención e intervención del síndrome de Burnout en daño

cerebral. *Psicología desde el Caribe*. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21312270001.pdf>

Díaz Bravo, L. Torruco García, U. Martínez-Hernández, M. & Varela Ruiz, M. (2013). La

entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Editorial La República S.A.S. (2022) Presentan alternativa digital para conocer riesgos de los

trabajadores. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>

Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación, una herramienta ética en el ámbito pedagógico.

*Revista*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-103.pdf>

Estévez. A (2020). La ciencia como medio en el desarrollo de la psicología.

<https://www.redalyc.org/journal/778/77865632004/77865632004.pdf>

Euroinnova. Que es administración según autores. [https://www.euroinnova.co/blog/que-es-](https://www.euroinnova.co/blog/que-es-administracion-segun-varios-autores)

[administracion-segun-varios-autores](https://www.euroinnova.co/blog/que-es-administracion-segun-varios-autores)

- Fernández Sánchez J.C, Pérez Mármol J.M, Santos Ruiz A.M, Pérez García M, & Peralta Ramírez, M.I 2018. Burnout and executive functions in Palliative Care health professionals: influence of burnout on decision making. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0308>
- Ferraz Mesa M. 2020. Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=289746>
- Fuenmayor, G y Villasmil, Y (2008). La percepción, la atención y la memoria como procesos cognitivos utilizados para la comprensión textual. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9 (22), 187-202. ISSN: 1317-102X. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859011.pdf>
- Galvez, M (2019) Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento. <https://proyctohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/#:~:text=Concretamente%2C%20se%20define%20como%3A%20E2%80%9C,de%20baja%20energ%C3%ADa%20o%20agotamiento>
- García Arroyo J. A 2017 Características culturales nacionales, burnout y accidentabilidad laboral. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=138755>
- García Arroyo, J., & Cárdenas Moncayo, I. (2015). Perspectivas actuales en psicología organizacional. *Podium*, 28, 71–82. doi:10.31095/podium.2015.28.5ENLACE  
DOI: <https://doi.org/10.31095/podium.2015.28.5>
- Jácome Ortega, M. Jácome Ortega, X.O. 2017. Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida en el trabajo. <file:///Users/jhonatan/Downloads/Dialnet-ClimaLaboral-6053445.pdf>

- Juárez García, A. 2020. Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>
- Lauracio C. & Lauracio T. 2020. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Lopes Silva, C (2021) A psicologia organizacional na atuação da saúde mental e a relação com o desenvolvimento organizacional. <https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/3846/1/A%20PSICOLOGIA%20ORGANIZACIONAL%20NA%20ATUA%c3%87%c3%83O%20DA%20SA%c3%9aDE%20...pdf>
- Lovo, J 2020. Síndrome de burnout: Un problema moderno. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Martínez, A. López, A. Galindo, A & De La Torre C (2007). Observación y experimentación en psicología: una revisión histórica. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982007000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982007000200004)
- Mohamed Amar, R. & Mohamed Amar, H. (2022). Síndrome de burnout en el docente universitario en tiempos de COVID-19. Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.54789/rihumso.22.11.22.8>
- Moreno Jiménez, Be. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo* , 57 (Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Nixon A, Mazzola J, Bauer J, Krueger J. & Spector P. (2011) Can work make you sick? A meta analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms, *Work & Stress*. [https://digitalcommons.usf.edu/psy\\_facpub/740](https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/740)



Olivares Faúndez, V. 2017. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el

Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el

Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19 (58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización mundial de la salud . Constitución.

<https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social.>

Pawlowski, J (2020) Test de Atención d2: Consistencia interna, estabilidad temporal y evidencias

de validez. <https://www.redalyc.org/journal/4767/476766540004/html/>

Pérez M<sup>a</sup> Á (2020) Burnout y sus efectos en el cerebro (Sesión Clínica Online).

<https://youtu.be/SspmhlyqZIA>

Psise, Psicólogos Infantiles Madrid | Centro de Psicología Madrid.

<https://psisemadrid.org/atencion/>

Quiceno, JM y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)".

*Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2),117-125.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>

Quispe Gambarini, D. J 2017. “Clima laboral y Síndrome de Burnout en el personal

administrativo de una entidad pública del Estado, 2017”.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3357>

Ramírez, Arcila, Buriticá y Castrillón. (2014). Paradigma y modelos de investigación. Guía

didáctica y modulo.

<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2011/02/000>

8paradigmasymodelos.771.pdf

Rodriguez G. M 2019. Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una entidad pública de Villa El Salvador.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/817/Rodriguez%20Moron%2c%20Geraldine%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez Molina D. 2020 Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)

Rojas Castañeda, D. (2020) Asuntos legales. Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia.

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082#:~:text=En%20Colombia%2C%20en%20el%20m%C3%A1s,un%20alto%20nivel%20de%20estr%C3%A9s.>

Rondón Valero, E (2019) Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. Revista Scientific, vol. 4, núm. 14, pp. 101-119, 2019.

[https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/398/526](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/398/526)

Saavedra Rionda I, Garcia Gonzales J.V, Llamazares Granda F. J, Arbesú Fernandez, E. Lopez Díaz A. 2021. Grado de burnout en especialistas en formación de medicina y psicología clínica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7934654>

Saborío Morales, L & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica* , 32 (1), 119-

124. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es)

- Salgado Roa, J. A & Lería Dulčić, F. J 2020. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sequera M. M. 2021 Estudio sobre la prevalencia del síndrome de burnt-out y satisfacción laboral en musicoterapeutas de España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=303568>
- Tabares Díaz, Y A, Martínez Daza, V A, & Matabanchoy Tulcán, S M. 2020. Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072020000300265](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000300265)
- Tamayo N & Romero C. (2019) El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toapanta K. F. 2021. Síndrome de burnout y su relación con las distorsiones cognitivas en docentes. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32527>
- Torres, Y (2022) OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo. <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Vidotti V, Martins J. T, Galdino M. J, Ribeiro, Perfeito R, & Robazzi M. L. 2019 Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000300011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011)
- Vigueras Martinez M. A 2019. Síndrome de burnout en las residentes de matrona de la región de Murcia. evaluación de riesgos psicosociales mediante el cuestionario de Maslach burnout inventory. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES\\_17a61927db8820fafc63e437d71b66e8](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_17a61927db8820fafc63e437d71b66e8)

## Apéndices

### Apéndice A Consentimiento informado

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE  
INVESTIGACIÓN

El propósito de este consentimiento es solicitar su participación voluntaria para el desarrollo del proyecto de investigación denominado **“Identificación del síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué”**, el cual tiene como objetivo principal identificar el síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa.

Si usted desea participar en este proyecto, sus respuestas a los diferentes documentos e instrumentos aplicados, serán tenidas en cuenta para sustentar la problemática. Así mismo, es importante que tenga presente que dicha información es confidencial y de uso netamente académico, por lo que no se ocasionará ningún daño a la persona a nivel físico o emocional. Si llegase a presentar dudas sobre las pruebas no dude en solicitar información o hacer las preguntas que desee.

En caso de ser necesario repetir el procedimiento, usted será notificado directamente al número de contacto suministrado.

Agradeciendo su atención y participación

Lo anterior se firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_ en la ciudad de Ibagué.

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador  
Estudiante UNAD

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE  
 INVESTIGACIÓN

Nombre del proyecto de Investigación:

Identificación del síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué.

FECHA			
NOMBRE DEL PARTICIPANTE			
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN		Nº	
CIUDAD Y DIRECCIÓN DE RESIDENCIA			
TELÉFONO DE CONTACTO			
NOMBRE DEL INVESTIGADOR			
TELÉFONO DE CONTACTO			
ENTIDADES PARTICIPANTES			
PATROCINADOR			

El grupo de investigación Desarrollo Sociocultural, Afecto y Cognición de la escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades de la UNAD a través del semillero de investigación Discapacidad Afecto y Cognición, le invita a participar en el desarrollo de este proyecto denominado Identificación del síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué.

Su participación es totalmente voluntaria. Tenga en cuenta que se le pedirá el favor de suministrar información personal la cual será consignada en nuestra base de datos tiene alguna pregunta por favor no duden hacerla

Usted puede retirarse el estudio cuando lo desee aún si aceptado inicialmente.

El objetivo de esta investigación es: Identificar el síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué.

Usted fue elegido para participar en este estudio porque desde su experiencia contribuirá con el logro de los objetivos propuestos a partir de la información brindada

Para participar en este estudio a usted se le realizarán diferentes procedimientos tales como: entrevista abierta semiestructurada, prueba Maslach Burnout Inventory MBI y el test de atención D2 de Rolf Brickenkamp.

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN PROYECTOS DE  
INVESTIGACIÓN

**DECLARACIÓN DEL PARTICIPANTE**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con  
cedula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en  
calidad de participante, declaro que:

1. He leído este documento de consentimiento informado.
2. Han aclarado todas mis dudas y respondido todas mis preguntas
3. Conozco el manejo que se le dará la información suministrada por mí
4. Se me ha informado remuneración o contraprestación económica por la participación en este proyecto y participación en este proyecto.
5. Me han explicado que mi participación en este proyecto es totalmente voluntaria y que puedo retirarme de él en el momento en que así lo desee.


Por lo anterior, expreso mi voluntad de participar de manera consciente y en uso de mis plenas facultades.

Lo anterior se firma a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ en la ciudad de Ibagué.

Nombre del participante \_\_\_\_\_ CC N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

## Apéndice B Entrevista semiestructurada

<b>ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA</b>	
	<p>Grupo de investigación Desarrollo socio-cultural, Afecto y Cognición de la escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH de la UNAD</p> <p>Semillero de investigación Discapacidad, Afecto y Cognición</p>
<b>Proyecto de investigación</b>	
Identificación del síndrome de burnout y su incidencia en los procesos atencionales de los colaboradores administrativos de la empresa Publitec de la ciudad de Ibagué	
<b>Objetivo</b>	
El objetivo de la presente entrevista es reconocer la afectación del síndrome de burnout en el desempeño personal y laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Publitec	
<b>Nombre del participante</b>	
<b>Edad</b>	
<b>Formación académica</b>	
<b>Estado civil</b>	
<b>Cargo actual</b>	
<b>Preguntas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ¿Cómo describe su trabajo en términos de responsabilidad y carga laboral?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Considera que su carga laboral incide en su desempeño personal, por qué?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Cambiaría algunos aspectos de su trabajo? ¿Cuáles y por qué?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Considera que el contenido de su trabajo afecta su vida personal en aspectos como el sueño, las relaciones sociales, familiares, ocio entre otros?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Cómo lo afecta cognitivamente su trabajo?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Se considera una persona estresada permanentemente? ¿Por qué?</li> <li><input type="checkbox"/> ¿Su estado de ánimo se afecta a consecuencia de la carga laboral? ¿Cómo y por qué?</li> </ul>	

## Apéndice C Test de atención D2

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_  
 N. DOCUMENTO \_\_\_\_\_ CARGO \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Esta prueba trata de conocer su capacidad de concentración en una tarea determinada. En esta página se le presenta un ejemplo y una línea de entrenamiento para que usted se familiarice con la tarea.

### Ejemplo

“ d d d ”  
 “ ” “ ” “ ”

Observe las tres letras minúsculas del ejemplo. Se trata de la letra **d** acompañada de dos rayitas. La primera **d** tiene las dos rayitas encima, la segunda las tiene debajo y la tercera **d** tiene una rayita encima y otra debajo. Observe que en estos casos la letra **d** va acompañada de dos rayitas.

Su tarea consistirá en buscar las letras **d** iguales a esas tres (con dos rayitas) y marcarlas con una línea (/). Fijense bien, porque hay letras **d** con más de dos o menos de dos rayitas y letras **p**, que **NO** deberá marcar en ningún caso, independientemente del número de rayitas que tengan. Si se equivoca y quiere cambiar una respuesta, debe tachar la línea con otra, formando un aspa (X), de forma que se advierta que desea corregir el error.

Vd. sólo deberá marcar las letras **d** con dos rayitas. Practique en la línea de entrenamiento que aparece al final de esta página. Observe que cada letra lleva encima un número. La primera letra ya aparece tachada a modo de ejemplo. Haga ahora la línea de entrenamiento.

Cuando haya terminado, compruebe que ha marcado las letras números 3, 5, 6, 9, 12, 13, 17, 19 y 22.

A la vuelta de la hoja (ESPERE, NO LA VUELVA TODAVÍA) encontrará 14 líneas similares a la línea de práctica que acaba de realizar. De nuevo, su tarea consistirá en marcar las letras **d** con dos rayitas. Comenzará en la línea nº 1 y cuando el examinador le diga ¡CAMBIO!, pasará a trabajar a la línea nº 2 y cuando el examinador diga ¡CAMBIO! comenzará la siguiente línea de la prueba y así sucesivamente. Compruebe que no se salta ninguna línea.

Trabaje tan rápidamente como pueda sin cometer errores. Permanezca trabajando hasta que el examinador diga ¡BASTA!; en ese momento deberá pararse inmediatamente y dar la vuelta a esta hoja.

**ESPERE. NO VUELVA LA HOJA HASTA QUE SE LO INDIQUE EL EXAMINADOR.**

Línea de entrenamiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
	/	"	"	d	d	d	d	"	"	"	"	"	"	"	"	"	"	"	"	"	"	"
	"	p	d	d	d	d	p	d	d	p	d	d	d	d	p	"	"	"	"	"	"	"



Autor: Rolf Bebenary - Copyright © 1982 by Aquila & Müller Publishers  
 Copyright de la edición española © 2012 by TEA Ediciones, S.A. Prohibida la reproducción o parcial. Todos los derechos reservados. Este material está protegido por DOS TITULOS. Si se encuentra uno en negro, es una reproducción ilegal. Evitar de imprimir y en el tipo negro. NO LA VUELVA. Imprimir y seguir. Imprimir en España.

Este material está protegido por DOS TITULOS. Si se encuentra uno en negro, es una reproducción ilegal. Evitar de imprimir y en el tipo negro. NO LA VUELVA. Imprimir y seguir. Imprimir en España.







## Apéndice D Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

### CUESTIONARIO – BURNOUT

NOMBRE: \_\_\_\_\_ N- DOCUMENTO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ GENERO: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

El cuestionario MBI se realiza para la evaluación del síndrome de burnout en el ámbito laboral, por lo que su diligenciamiento es estrictamente individual. Con este se evalúan tres dimensiones: Desgaste Emocional, despersonalización y realización personal

Para ello se solicita que señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que usted siente los siguientes enunciados, para ello tenga presente la siguiente tabla:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1.	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4.	Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas con las que tengo que relacionarme en mi trabajo.	

5.	Creo que estoy tratando a algunos de mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.	
6.	Siento que trabajar todo el día en contacto directo con clientes supone un gran esfuerzo y esto me cansa.	
7.	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.	
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9.	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes y compañeros de trabajo	
10.	Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo por cumplimiento de metas	
11.	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13.	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14.	Siento que trabajo demasiado	
15.	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo u oficina.	
16.	Trabajar directamente con los clientes me produce estrés.	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18.	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis clientes.	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20.	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21.	En mi trabajo, trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22.	Creo que mis jefes me culpan de algunos de los problemas producidos por baja preventa en los servicios que ofrece la empresa	