

**ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO BASAL DEL SÍNDROME DE  
BURNOUT DE LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE UNA FIRMA DE  
ABOGADOS DE LA CIUDAD DE CALI COLOMBIA**



**IBEROAMERICANA**  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**AUTORES:  
FELIPE TORRES GOMEZ  
DAYANA PAOLA TORRES SOLANO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD  
EN EL TRABAJO  
BOGOTA D.C  
OCTUBRE 2020**

**ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO BASAL DEL SÍNDROME DE  
BURNOUT DE LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS DE UNA FIRMA DE  
ABOGADOS DE LA CIUDAD DE CALI COLOMBIA**



**IBEROAMERICANA**  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**AUTORES:  
FELIPE TORRES GOMEZ  
DAYANA PAOLA TORRES SOLANO**

**DOCENTE ASESOR:  
FABIO ENRIQUE CASTRO ARDILA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD  
EN EL TRABAJO  
BOGOTA D.C  
OCTUBRE 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN..... 4

CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... 6

    1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 6

    1.2 OBJETIVOS..... 7

    1.3 JUSTIFICACIÓN ..... 7

CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA ..... 10

    2.1 MARCO TEÓRICO ..... 10

    2.2 MARCO CONCEPTUAL..... 12

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO ..... 15

    3.1 TIPO DE ESTUDIO ..... 15

    3.2 POBLACIÓN ..... 15

**Muestra:**..... 15

    3.2.1 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD ..... 15

**Tamaño Muestral:** ..... 15

        Ámbito: ..... 16

    3.3 PROCEDIMIENTOS..... 16

        CRONOGRAMA (DIAGRAMA DE GANTT)..... 18

    3.3.1 LOGÍSTICA RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 18

        PRESUPUESTO..... 20

    3.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS ..... 20

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS: ..... 22

    Tabla 1. .... 22

    Datos de identificación sociodemográfica y laboral..... 22

    Tabla 2. .... 23

    Conocimiento basal, pos intervención inmediata y pos intervención al mes..... 23

    ANÁLISIS DE RESULTADOS..... 24

**DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**..... 26

RECOMENDACIONES ..... 28

REFERENCIAS ..... 29

**ANEXOS**..... 1

    ANEXO I. CONSENTIMIENTO INFORMADO..... 1

    ANEXO II. ENCUESTA..... 2

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout también conocido como síndrome de agotamiento emocional o profesional, reconocido por la organización mundial de la salud como una enfermedad de origen laboral. En el momento no existe una definición estandarizada sobre esta enfermedad a nivel internacional, pero se encuentra clasificado en el manual de enfermedades CIE 10 como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”(Supplemental Information 1: WHO ICD10 International Classification of Diseases, n.d.).

La mayoría de las personas que adquieren su título profesional, cuando inician su carrera en el campo laboral, lo hacen pensando en los beneficios económicos e inmediatos que obtienen de su salario, tienen expectativas de desarrollo personal y de éxito en su profesión, en especial los que trabajan en tareas de servicio social y están comprometidas en ayudar a otros seres humanos como; los trabajadores sociales, psicólogos, maestros, médicos, enfermeras y abogados. Su trabajo radica en contribuir positivamente en el mejoramiento de las condiciones de las personas (usuarios o clientes) a quienes sirven. Pero, en muchas ocasiones, dentro de la praxis de su labor pueden originarse fracasos profesionales, lo cual conlleva a la aparición de múltiples enfermedades, una de ellas es el Síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout constituye la respuesta al estrés laboral que se caracteriza por la presencia de síntomas como el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Por tanto, el objetivo de esta investigación fue realizar una evaluación basal de la empresa de Abogados BTL LEGAL GROUP de la ciudad de Cali, Colombia. Para explorar el conocimiento que tienen sus trabajadores estratificados por perfiles profesionales y puestos de trabajo sobre este síndrome y así mismo generar estrategias educativas continuas y sostenibles en el tiempo como una medida de prevención para garantizar un

bienestar multidimensional de sus trabajadores y asimismo una adecuada producción a nivel empresarial.

## **CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### **1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Actualmente se está viviendo una época en la cual los seres humanos experimentan diversos grados de estrés, el cual puede ser ocasionado por factores económicos, laborales, sociales, personales, por lo que se considera como un hecho cotidiano en la vida de las personas. El estrés prepara al individuo para hacer frente a posibles demandas que se generan como consecuencia de una situación específica, pero cuando se vuelve patológica aparece un trastorno emocional denominado Síndrome de Burnout, el cual resulta peligroso cuando se mantiene por mucho tiempo por encima de las posibilidades del organismo, interfiriendo en la calidad de vida de la persona, afectando su salud física y mental, provocando trastornos psiquiátricos (depresión), conflictos personales e interpersonales, pérdida de autoestima, apatía, agotamiento físico, problemas psicosomáticos.

Las investigaciones realizadas en las últimas décadas han evidenciado que los trabajadores sean cual sea la actividad que desempeñen se encuentran vulnerables a sufrir dicho síndrome puesto que están sometidos a estresores de carácter organizacional y propios de la labor que realizan. El Síndrome de Burnout es un proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico que resulta del acometimiento psicosocial que el individuo utiliza para manejar situaciones de estrés. Por lo anterior, el propósito de esta investigación nos conlleva a evaluar los conocimientos iniciales que tienen sobre esta enfermedad los trabajadores y directivos de la empresa de Abogados BTL LEGAL GROUP de la ciudad de Cali, Colombia. En donde se implementará una estrategia educativa virtual que permita que toda el equipo trabajador y sus dependencias puedan conocer e identificar las características de esta afección, así como también las orientaciones prácticas de cómo evitarla en su lugar de trabajo.

### **Pregunta De Investigación:**

¿Cuál es el conocimiento basal sobre el síndrome de Burnout en los diferentes perfiles profesionales de la firma de abogados BTL LEGAL GROUP para determinar el conocimiento adquirido posterior a una intervención educativa de forma inmediata y a 1 mes?

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

- Determinar el conocimiento basal sobre el síndrome de Burnout que tienen los trabajadores y directivos de la firma de abogados BTL LEGAL GROUP de Cali, Colombia para determinar el aumento del conocimiento adquirido posterior a una intervención educativa en formato digital.

#### **Objetivos Específicos**

- Estimar mediante un cuestionario en línea, mediante frecuencia absoluta y porcentajes, el conocimiento basal sobre el síndrome de Burnout en los trabajadores y directivos de la firma de abogados BTL LEGAL GROUP de Cali, Colombia.
- Realizar una intervención educativa sobre el síndrome de Burnout como medida de prevención primaria en los trabajadores de la firma de abogados BTL LEGAL GROUP mediante encuesta en formato digital. que aumentará la precisión de este estudio.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta la complejidad de evaluación de esta enfermedad en los diferentes ámbitos y en especial en el empresarial, al estar expuestos a constantes factores externos, internos, factores personales, propios de cada trabajador y la falta de reconocimiento por parte de directivos y trabajadores hacen que sea una enfermedad subdiagnosticada y sin intervención, lo que genera un riesgo para las personas en sus diferentes perfiles profesionales en el desarrollo

de actividades de la empresa y en su vida personal y multidimensional (Leiter, 1991; Olinske & Hellman, 2017; Stelling & Cherniss, 1982).

En la empresa BTL GROUP de la ciudad de Cali Colombia se realizó una evaluación de riesgo psicosocial en el año 2018. El cual arrojó los siguientes resultados:

Los resultados de la evaluación de factores de Riesgo psicosocial realizada en BTL Legal mostraron en general niveles de riesgo bajos, con una magnitud mayor en el constructo extra laboral con respecto al intralaboral.

En el caso de los dominios del constructo intralaboral se observó el nivel de riesgo más alto en las Demandas del trabajo, seguido del Control sobre el trabajo; mientras que el nivel de riesgo menos significativo se presentó en las Recompensas.

El dominio Demandas del Trabajo es percibido por los colaboradores como la condición más desfavorable (16,7% riesgo alto), sin embargo, se encuentra dentro de los límites de tolerancia ya que está por debajo del 40% de riesgo alto, lo que deja ver que los trabajadores aprecian estas demandas como exigencias moderadas que no implican para el desarrollo de su labor un sobre esfuerzo de tipo físico, mental o adaptativo relacionados específicamente con las condiciones del ambiente físico donde laboran, las jornadas de trabajo y su influencia sobre el entorno extra laboral del colaborador, y para los líderes la exigencia de responsabilidad del cargo (Batería evaluación FRPS, 2010).

Se observa, que el dominio Liderazgo y relaciones sociales presenta una proporción del 8,3% de riesgo alto, lo que refleja que esta categoría no tuvo un comportamiento de riesgo, esto puede deberse a que los colaboradores perciben de forma positiva la gestión de los líderes, específicamente en la motivación que reciben para hacer mejor el trabajo, al igual que la ayuda que reciben por parte de sus jefaturas para progresar y sentirse bien en el trabajo, lo que puede influir en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un equipo de trabajo. En esta categoría la dimensión Retroalimentación del Desempeño presentó un comportamiento desfavorable con un 25% de riesgo, los empleados reportaron que



no les informan sobre lo que hacen bien en el trabajo (valoración positiva), añaden que la información que reciben sobre su rendimiento en el trabajo no es clara, e indican que la forma como evalúan su trabajo en la empresa no les aporta para mejorar.

A nivel de las relaciones sociales en el trabajo, esta condición tuvo un buen comportamiento, lo que muestra que entre compañeros de trabajo se percibe óptimas posibilidades de recibir apoyo social, cohesión e integración del grupo.

De lo anterior, surge la necesidad de realizar una evaluación basal de la empresa de Abogados BTL LEGAL GROUP para explorar el conocimiento que tienen sus trabajadores estratificados por perfiles profesionales y puestos de trabajo sobre este síndrome y así mismo generar estrategias educativas continuas y sostenibles en el tiempo como una medida de prevención primaria para garantizar un bienestar multidimensional de sus trabajadores y asimismo una adecuada producción a nivel empresarial.

## CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 MARCO TEÓRICO

Se realizó una revisión bibliográfica utilizando terminología MESH en buscadores como: google Scholar, embase, Medline, Pubmed. Además de revisión de bibliografía gris. No encontrándose estudios aplicados a áreas relacionadas a la actividad jurídica donde se evaluará lo que se pretende con este estudio de investigación. A continuación, se mencionan los principales trabajos utilizados:

El síndrome de Burnout también conocido como síndrome de agotamiento emocional o profesional fue reconocido por la organización mundial de la salud en el año 2000 como una enfermedad de origen laboral que provoca alteraciones negativas en las diferentes dimensiones en las que se desarrolla la persona laboralmente activa (Riethof & Bob, 2019).

“Entre los desarrollos conceptuales sobre el síndrome de *burnout* se encuentran, en primer lugar, el Modelo Multidimensional de Maslach (1982, 1993, 2009), el cual es un referente obligatorio cuando se estudia este fenómeno. Pueden mencionarse también el Modelo Existencial de Pines (1993), el *Burnout* desde el sentido existencial, de Längle (2003); los planteamientos de Cox, Kuk y Leiter (1993); el Modelo del *burnout* socialmente inducido de Bakker, Demerouti y Schaufeli (2006); los planteamientos de Dworkin (1987) y Gil-Monte (2005a, 2007) sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (Universidad del Valle et al., 2016).

En el momento no existe una definición estandarizada sobre esta enfermedad a nivel internacional, pero se aceptan algunas definiciones compuestas que buscan dar una definición operativa para una adecuada aplicación de campo (respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público) (Puchkova, 2017).

Se encuentra clasificado en el manual de enfermedades CIE 10 como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de

agotamiento vital)", dentro de la categoría más amplia Z73 de "problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida" (*Supplemental Information 1: WHO ICD10 International Classification of Diseases*, n.d.).

Una forma de realizar una adecuada evaluación y medición de este fenómeno es a través de escalas validadas y estandarizadas para su uso en diferentes ámbitos. "La herramienta de medición más utilizada es el MBI (Maslach Burnout Inventory) creado por Maslach y Jackson en 1981. De este cuestionario surgen versiones de acuerdo con las diferentes ocupaciones, cómo, por ejemplo, el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey) con un enfoque prioritariamente asistencial y el MBI-ES (Maslach Burnout Inventory–Educators Survey) creado por Maslach, Jackson y Schwab en 1986. En esta revisión se encontró el uso de este instrumento en la versión hispana para educadores (MBI-ED); los cambios realizados en este instrumento son la modificación de la palabra paciente por alumno. El MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey) es la versión genérica del MBI-HSS, en la cual se hace una redefinición del síndrome de burnout y sus dimensiones, donde el núcleo no está centrado en la relación asimétrica con los pacientes sino en la relación de la persona con su trabajo" (Universidad del Valle et al., 2016).

Debido a la falta de una definición operativa estandarizada y el compromiso multidimensional que abarca esta problemática de acuerdo al área laboral donde se presente es difícil encontrar una medida de frecuencia que coincida a nivel internacional.

"En Holanda, aproximadamente el 15% de la población trabajadora sufre de Burnout y se estima las pérdidas por enfermedades relacionadas al estrés es de aproximadamente 1.7 billones de euros; siendo las ocupaciones donde se brindan servicios de salud donde los individuos poseen más posibilidades de desarrollarlo: médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos" (Aceves et al., 2006; Danhof-Pont et al., 2011).

En Colombia se desconoce una medida de frecuencia de presentación del síndrome de Burnout en la población general y así mismo no se cuenta con

estudios en otras profesiones laborales no relacionadas con el ámbito de la salud o la educación.

Teniendo en cuenta la complejidad de evaluación de esta enfermedad en los diferentes ámbitos y en especial en el empresarial, al estar expuestos a constantes factores externos e internos y la falta de reconocimiento por parte de directivos y trabajadores hacen que sea una enfermedad subdiagnosticada y sin intervención lo que genera un riesgo para las personas en sus diferentes perfiles profesionales en el desarrollo de actividades de la empresa y en su vida personal y multidimensional (Leiter, 1991; Olinske & Hellman, 2017; Stelling & Cherniss, 1982).

Como sujeto de estudio se ha determinado la población trabajadora que lleva más de 6 meses de vinculación laboral en empresa de Abogados BTL LEGAL GROUP, ubicada en la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **Estrés**

Según Ellis, (1981) El estrés es una respuesta adaptativa del organismo que produce cambios en el sistema de defensa, pero que cuando es muy agudo o prolongado en el tiempo conlleva la supresión de la respuesta o un desarrollo desmesurado de la misma, lo que puede desequilibrar al resto de sistemas fisiológicos y desencadenar el desarrollo de enfermedad.

El estrés es una respuesta natural para la supervivencia, este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

Para Zapata et al, (1985). Algunos factores que desencadenan el estrés son:

**FACTORES INTERNOS:** Se producen de manera interna en el individuo, puede ser por un proceso biológico.

**FACTORES EXTERNOS:** Se producen en el entorno del que hace parte el individuo, puede ser la temperatura del clima.

**FACTORES PSICOSOCIALES:** Son causados por la interpretación o significado que le asigna el individuo a una situación.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, como estrés en dosis nocivas, carga excesiva de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones laborales, falta de apoyo social, falta de formación, recursos y autonomía en trabajos en los que su contenido tiene demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede desencadenar un proceso de estrés crónico que desemboque en el Burnout, provocando un serio daño en la salud.

### **Síndrome De Burnout**

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado o del desgaste profesional por el trabajo, empieza a convertirse en un problema de gran relevancia actualmente. Este síndrome incide sobre todo en profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo, vocación, servicio a los demás, personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia. Se puede localizar sobre todo en trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, también afecta a otras profesiones como la de empresario, alto directivo o en empleos rutinarios y monótonos.

La OMS (1992) tomó la decisión de incluir al Burnout como un factor de riesgo para la Salud, optando por definir que el Burnout es un tipo de estrés laboral que afecta específicamente a los profesionales que mantienen un contacto constante y directo con los beneficiarios de su trabajo, cuando entre ambos media una relación de ayuda o servicio.

Maslach y Jackson (1981) definen este que el Burnout se desarrolla en profesionales en contacto con personas en tres dimensiones:

#### **Agotamiento Emocional:**

Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, es decir, que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

#### **Despersonalización O Deshumanización:**

Se define el desarrollo de actitudes negativas y sentimientos negativos, de insensibilidad y de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

**Falta De Realización Personal:**

En el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente lo cual afecta en la realización del trabajo y a la relación con las personas que atienden, los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

El síndrome de quemarse en el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico, por esto se hace necesario que los trabajadores y directivos conozcan y profundicen sobre este riesgo psicosocial latente e invisible, ya que solo así sabrán cómo afrontar las vicisitudes que puedan encontrarse en el ejercicio de su actividad, dotándolos de recursos que faciliten la relación terapéutica, su integridad emocional, la realización personal en el trabajo y evite la deshumanización, y con ello la aparición y padecimiento del síndrome de burnout.

## **CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

Se realizó un estudio cuasi experimental de tipo cuantitativo. En el periodo de 01/04/2020 al 01/07/2020.

### **3.2 POBLACIÓN**

Constituida por toda la población de trabajadores y directivos que trabajen en la empresa BTL LEGAL GROUP de la ciudad de Cali, Colombia con 6 meses de antigüedad en el puesto.

#### **3.2.1 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD**

**Criterios De Inclusión:** Adultos con 6 meses de antigüedad laboral en la empresa BTL LEGAL GROUP.

**Criterios De Exclusión:** Negativa a participar del estudio.

#### **Tamaño Muestral:**

Al trabajar con población cautiva, se reclutaron la totalidad de los participantes que cumplían con todos los criterios de inclusión y ninguno de exclusión, durante el periodo definido para este estudio.

#### **Muestra:**

27 Empleados que cumplen con los criterios de inclusión y ninguno de exclusión

**Ámbito:**

La empresa BTL LEGAL GROUP S.A.S se seleccionó como objeto de investigación por ser una firma de abogados joven fundada el 16 de enero de 2.011 como respuesta a un proyecto de vida compartido, teniendo como principios organizacionales la honestidad, el compromiso, la responsabilidad, el respeto y la coherencia.

En marzo de 2.014 toma el nombre de BTL LEGAL GROUP S.A.S. y desde su creación se ha enfocado en ofrecer servicios que toman como pilar fundamental el componente humano, con la finalidad de convertirse en el aliado estratégico en soluciones jurídicas integrales de las organizaciones del suroccidente colombiano, brindando una alternativa y soluciones legales a sus clientes con los más altos estándares de calidad, integrando las herramientas tecnológicas con las necesidades jurídicas cada vez más demandantes y exigentes del sector empresarial.

En la actualidad la firma cuenta con un equipo multidisciplinario compuesto por 20 profesionales en diferentes temas y ofrece sus servicios en cuatro grandes áreas de práctica: i) Resolución de conflictos – Litigios, arbitramento y negociaciones, ii) Soluciones Organizacionales y Derecho Corporativo, iii) Riesgos Laborales, Cumplimiento Legal y Seguridad y Salud en el Trabajo y iv) Subrogaciones y Gestión de Cartera.

Cuenta a su vez con todas las medidas de implementación de la batería de riesgos psicosociales (Resolución 2646 de 2008).

**3.3 PROCEDIMIENTOS**

Para el correcto manejo y ejecución del estudio es necesario plantearlo en dos fases: una inicial y otra de análisis tal y como se describe a continuación:

**Fase Inicial:**

En esta etapa se realizará una medición inicial a través de encuestas y cuestionarios sobre los conocimientos que poseen los trabajadores de la empresa



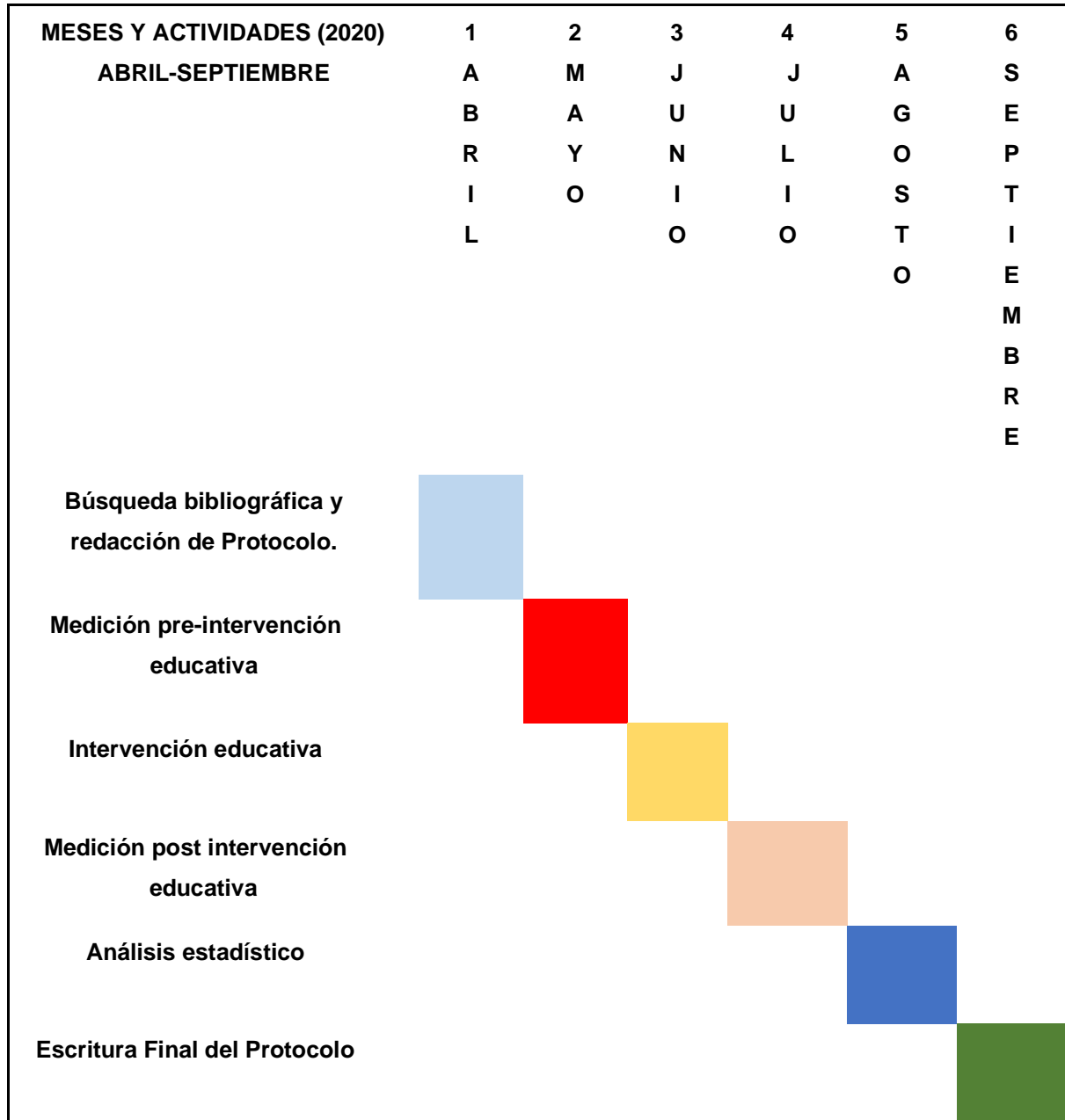
sobre la afección mencionada a lo largo de esta investigación. Seguidamente, se hará la intervención educativa sobre la caracterización del Síndrome de Burnout.

### **Fase De Análisis:**

Esta fase corresponde a la revisión de la información obtenida por los directivos y trabajadores inicial y posterior la intervención educativa, utilizando el programa Excel se procesarán con el programa STATA 14.

Se analizarán se describirán las variables continuas como medias y desvíos estándar e intervalos Inter cuartil según distribución observada. Se presentarán las variables categóricas como frecuencias absolutas y relativas (porcentajes). Los datos descriptivos serán comparados con test de chi cuadrado o test de Fisher, según supuestos, para variables categóricas y t-test o Mann Whitney en variables continuas, según su distribución para establecer el impacto de la estrategia educativa implementada.

**CRONOGRAMA (DIAGRAMA DE GANTT)**



**3.3.1 LOGÍSTICA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Teniendo en cuenta la situación a nivel mundial por la pandemia relacionada al virus SARS Cov2. La empresa BTL LEGAL GROUP se encuentra cumpliendo con las medidas de cuarentena social obligatoria y todos sus empleados se encuentran

realizando actividades de trabajo en casa y recibiendo su sueldo acorde al cargo y actividades realizadas.

Debido a lo anterior la implementación de esta estrategia educativa se desarrollará de forma virtual utilizando plataformas de acceso gratuito como zoom, meet (realizar videoconferencias), google forms para la recolección de datos de forma escrita. Así que en este apartado no se incluiría en gastos. No se utilizará papel en físico por lo mencionado en el primer párrafo y tampoco por el hecho de disminuir la contaminación ambiental.

Por lo anteriormente expuesto, se generó un instrumento de recolección realizado en google forms, el cual permite a los sujetos de investigación responder mediante una encuesta (instrumento de recolección) una serie de preguntas; la primera parte corresponde a la medición de características generales de esta población y el conocimiento previo sobre la temática de estudio: Síndrome de Burnout.

La segunda parte corresponde a la intervención mediante una estrategia educativa: presentación en formato digital de carácter educativo sobre: definición conceptual, estrategias de diagnóstico, prevención y tratamiento del síndrome burnout.

Esta misma se realizará una vez todos los sujetos hayan respondido la encuesta (primera parte) y posteriormente, de forma inmediata se evaluaría mediante otra encuesta en google form, si se generó conocimiento sobre esta temática de forma inmediata y al mes de realizada la intervención educativa se aplicaría la misma para evaluar si en el tiempo este conocimiento es sostenible.

**PRESUPUESTO**

<b>TIPO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>RECURSO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR \$Colombia</b>
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Equipo</b>	<b>Laptop (MacBook Air 15)</b>	<b>\$2.000.000</b>
	<b>Software</b>	<b>Equipo</b>	<b>Microsoft Office (Excel, Word)</b>	<b>\$500.000</b>
	<b>Software</b>	<b>Equipo</b>	<b>Stata 15 (Análisis estadístico)</b>	<b>\$1.000.000</b>
	<b>Humano</b>	<b>Persona</b>	<b>Data entry Por hora Estimado (50 horas)</b>	<b>\$5.000 \$250.000</b>
	<b>Humano</b>	<b>Persona</b>	<b>Validación de base de datos Y análisis Por hora Estimado (50 horas)</b>	<b>\$10.000 \$500.000</b>
	<b>Encuesta Burnout</b>	<b>Multimedia</b>	<b>Herramienta validada para uso certificado</b>	<b>\$300.000</b>
	<b>TOTAL</b>			<b>\$4550.000</b>

**3.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

La participación del estudio será en todos los casos voluntaria y certificada por el proceso de consentimiento informado. El presente estudio se realizará respetando las consideraciones relativas al cuidado de los participantes en investigación clínica incluidas en la Declaración de Helsinki y con acuerdo a la Guía para Investigaciones en Salud Humana según el Artículo 11 de la Res. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano, se clasifica de riesgo mínimo. Todos los datos del estudio serán tratados con máxima confidencialidad de manera anónima, con acceso restringido sólo para el personal autorizado a los fines del estudio de

acuerdo con la normativa legal vigente Ley Nacional de Protección de Datos Personales 1581 de 2012.

**CAPÍTULO 4. RESULTADOS:**

Tabla 1.

Datos de identificación sociodemográfica y laboral.

<b>Datos de identificación</b>	<b>N:27</b>
Sexo	
Femenino	17(63%)
Edad Global+:	28(RIC:26-33)
Edad Sexo femenino+:	28(RIC:25-32,5)
Edad Sexo masculino+:	29,5(RIC:27-33,5)
Núcleo familiar	
Vive Solo	14(52%)
Vive con padres	6(22%)
Vive con esposo/a	7(26%)
Tipo de Vivienda:	
Alquilada	11(41%)
Propia	9(33%)
Familiar	7(26%)
Cargo en la empresa:	
Profesional	10(36%)
Operativo	5(19%)
Asistente técnico	5(19%)
Auxiliar técnico	3(12%)
Auxiliar administrativo	2(7%)
Directivos	2(7%)
Antigüedad Laboral	
1 año	17(63%)
2 años	8(30%)
4 años	2(7%)
+ Mediana	
Ric:Rango intercuartil	

Tabla 2.

Conocimiento basal, pos intervención inmediata y pos intervención al mes.

Se utilizó el test de Fisher para comparación del grupo de trabajadores y medición del conocimiento basal contra el conocimiento inmediato pos intervención educativa y el conocimiento basal contra el conocimiento pos intervención educativa a 1 mes.

<b>Conocimiento</b>	<b>Basal N:27</b>	<b>Inmediato N:27</b>	<b>1 mes N:27</b>	<b>P</b>
Sabe que es el síndrome de Burnout:				
No:	18(66%)	27(100%)	27(100%)	<0,05
Sabe si el síndrome de Burnout es una enfermedad laboral:				
No:	18(66%)	27(100%)	27(100%)	<0,05
Cual de los siguientes componentes hace parte del síndrome de Burnout:				
Despersonalización, Etica inadecuada y Abandono	25(92%)			
Cansancio, Abandono y Despersonalización	2(8%)	27(100%)	27(100%)	<0,05
Como se diagnostica el síndrome de Burnout:				
Mediante una evaluación medica:	27(100%)			
Mediante un cuestionario auto administrado:		27(100%)	27(100%)	<0,05
Conoce las pausas activas	18(66%)	27(100%)	27(100%)	<0,05
Realiza alguna pausa activa durante su jornada laboral:				
No	27(100%)	25(92%)	22(80%)	<0,05
Conocimiento sobre el código sustantivo del trabajo:				
Si:	14(52%)	27(100%)	27(100%)	<0,05

Realiza alguna actividad en su tiempo libre:				
Todas las anteriores	27(100%)	-	-	-
Le gustaría recibir información sobre el síndrome de Burnout:				
Si:	27(100%)	-	-	-
Que tal le pareció la intervención educativa:				
Informativa:	-	27(100)%	27(100%)	-

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Si bien es escasa o nula, la bibliografía referente a la exploración del conocimiento sobre el síndrome de burnout en profesionales no relacionados con áreas de la salud ni del ámbito académico.

El trabajo desarrollado en una firma de abogados de la ciudad de Cali, Colombia encontramos, en cuanto a características generales de los trabajadores que el 63% son de sexo femenino, la mediana de edad global fue de 28 años, el 52% vive solo, el 41% tienen vivienda de tipo alquilada, el 63% cuenta con 1 año de antigüedad en la empresa. En cuanto a los perfiles profesionales el 36% ocupan un cargo profesional, solamente el 2% son cargos directivos y el resto de trabajadores un 62% ocupan cargos de asistencia o auxiliares.

Relacionado al conocimiento basal y el reconocimiento como enfermedad laboral sobre el burnout solamente el 66% respondió adecuadamente. Dentro de la definición conceptual solo el 8% (correspondiente a los directivos de la empresa) contaban con un conocimiento basal sobre la definición operativa internacional y nacional aceptada acerca de esta problemática desde el ámbito laboral. El 100% de los trabajadores no saben cómo se diagnostica el síndrome de Burnout. Además, el 66% conoce las pausas activas, pero ninguno de los trabajadores las pone en práctica.

De los hallazgos a destacar posterior a realización de la intervención educativa son los cambios en el conocimiento de forma inmediata y al mes de la realización fue del 100% para los dominios: conocimiento, diagnóstico, reconocimiento como enfermedad laboral, conocimiento del código sustantivo de



trabajo y realización de pausas activas laborales y asimismo en el análisis realizando presentaron significancia estadística ( $P < 0,05$ ).

Dentro de las fortalezas del estudio cabe destacar que, por tratarse de una empresa pequeña, el utilizado para realizar el mismo fue de menor tamaño, pero aun así se pudieron explorar resultados con significancia estadística. Además, al tratarse de una población heterogénea en cuanto a perfiles profesionales se pudo fortalecer el conocimiento en diferentes ámbitos de organización empresarial.

En cuanto a las limitaciones no se pudo explorar a largo plazo el impacto de este conocimiento adquirido en lo inmediato, mediano plazo. el sostenimiento del mismo y el impacto a largo plazo a nivel empresarial.

Este estudio resultó de gran utilidad teórico-práctica para el ámbito laboral y educativo a nivel empresarial de la firma de abogados BTL Legal Group de la ciudad de Cali Colombia por que permitió responder de forma adecuada la pregunta de investigación y así mismo desarrollar los objetivos de la misma. También nos permitió establecer resultados categorizados de la siguiente forma:

#### **Corto Plazo**

- Diagnóstico general situacional de la población de BTL GROUP para determinar conocimiento basal y posterior a la intervención de forma inmediata y al mes sobre el síndrome de burnout.
- Identificación de las posibles oportunidades de mejora en las posibilidades de gestión del riesgo psicosocial.
- Socialización e información sobre las posibles consecuencias asociadas al Síndrome de Burnout en las organizaciones.

#### **Mediano Plazo**

- Generación de estrategias que permitan prevenir, hacer diagnóstico de situación e implementación para contener esta problemática.

#### **Largo Plazo**

- Sostenibilidad en el tiempo de un programa educativo y preventivo sobre síndrome de Burnout.

- Generación de conciencia a nivel empresarial en directivos y trabajadores sobre la importancia de generar conocimientos mediante programas educativos enfocados en prevención y manejo de situaciones asociadas a medicina laboral y seguridad empresarial.
- Impacto económico que puede generar el Síndrome de Burnout en trabajadores y empresarios.
- Posibilidad de implementar la estrategia educativa en otros ámbitos empresariales (constructo de validez externa).

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Los resultados de la investigación realizada en la firma de abogados BTL legal Group de la ciudad de Cali Colombia. Muestran que las personas en sus distintos perfiles profesionales son adultos en edad media y más del 50% de los mismos son del género femenino.

Relacionado al conocimiento basal sobre definiciones operativas, reconocimiento como enfermedad laboral y todo lo relacionado a este dominio sobre el síndrome de Burnout. Solamente los directivos de la empresa (2 personas que corresponden al 8% de la muestra y son aquellos que tienen los grados académicos más altos en la empresa) respondieron adecuadamente en la medición basal. Pero llama la atención que sin importar el perfil profesional el 100% de los trabajadores no sabía como hacer el diagnóstico de este síndrome. Al no encontrarse datos bibliográficos sobre el síndrome de burnout en profesionales no relacionados con áreas de la salud ni del ámbito académico, lo anterior no puede ser comparable a nivel nacional ni internacional.

Durante la realización de la intervención educativa, la cual se realizó mediante un encuentro virtual con material audiovisual y de lectura. Todos los trabajadores sin importar el perfil profesional se mostraron interesados en la temática. Realizando diferentes preguntas y con participación activa durante la duración de la actividad. Creeríamos que por esto los resultados posteriores a la intervención fueron positivos (con significancia estadística y conceptual) de forma inmediata y sostenidos 1 mes después de la misma. Dejando abierta la posibilidad

a la junta directiva de la empresa BTL Group, de evaluar la plausibilidad de sostenimiento en el tiempo de este tipo de actividades educativas adaptadas a diferentes contextos académicos, sociales, laborales, salud y extra laborales.

Cabe mencionar que al tratarse de una empresa con un número pequeño de trabajadores y los mismos tener mediana edad. La logística pudo realizarse de manera inmediata y sin ninguna limitación. Además, la información pudo llegar a todos los niveles profesionales de forma directa y con la posibilidad de interacción entre los mismos. Siendo lo anterior la fortaleza a destacar en este trabajo.

La adaptación de esta investigación en la virtualidad debido a la pandemia actual del virus del SARSCOV2. Es una muestra de la capacidad de adaptación que se puede encontrar mediante el uso de las tecnologías de información y la comunicación como medio para el mejoramiento continuo y aumento en la productividad a nivel académica y empresarial. Siendo de utilidad para la empresa como tal permitiéndole conocer a fondo características de sus trabajadores, conocimiento sobre una problemática con impacto negativo multidimensional y con un subdiagnóstico por desconocimiento. Para la toma de medidas y posibles intervenciones para garantizar el bienestar en ámbito laboral y fuera del mismo.

Desde el campo de la investigación y los autores de la misma poder realizar la adaptación de la implementación de la investigación de forma no presencial fue un desafío y un gran logro poderla llevar a cabo a totalidad y a la vez generar un interés por parte de la empresa para la generación a futuro de diferentes proyectos multinivel para desarrollo empresarial con enfoque en la salud ocupacional y laboral desde diferentes enfoques (preventivos y de intervención).

Consideramos que el presente trabajo cuenta con validez interna por la posibilidad de implementación dentro de la empresa y a su vez al manejar una logística adaptada a un entorno particular la misma puede ser generalizada en otros ámbitos empresariales, lo cual podría realizarse en futuras investigaciones dándole una validez externa y generalización.

Además con el desarrollo del mismo pudimos responder a la pregunta y los objetivos de la investigación, pudiendo explorar una percepción basal sobre el

conocimiento en el síndrome de burnout en los diferentes perfiles profesionales de la empresa y así mismo medir el cambio del mismo mediante una intervención educativa virtual.

Conocer las características basales, el conocimiento previo y posterior a una intervención educativa en los trabajadores de la firma de abogados, sobre una problemática con impacto multidimensional, como es el síndrome de burnout permitió planificar a corto, mediano y posiblemente a largo plazo, estrategias de aprendizaje, sostenibilidad en el tiempo y mejoramiento continuo desde lo laboral.

## **RECOMENDACIONES**

La importancia de este trabajo radica en una perspectiva de conocimiento basal sobre una problemática desconocida para los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos de una firma de abogados. Así mismo de generar conocimientos mediante intervenciones educativas buscando generar conciencia para un afrontamiento diferentes de esta problemática laboral como es el síndrome de Burnout. Gracias a lo anterior se pueden generar recomendaciones de sostenimiento continuo de estos programas educativos a nivel interno y así mismo intentar generar una validación externa en otros ámbitos .

## REFERENCIAS

1. Aceves, J. L. A., García, A. C. O., Vargas, D. R. P., & Rodríguez, G. R. (2006). Síndrome de «quemazón» (burnout) en médicos familiares y asistentes medicos. In *Atención Primaria* (Vol. 38, Issue 8, pp. 467–468). <https://doi.org/10.1157/13094806>
2. Danhof-Pont, M. B., van Veen, T., & Zitman, F. G. (2011). Biomarkers in burnout: a systematic review. *Journal of Psychosomatic Research*, 70(6), 505–524.
3. Leiter, M. (1991). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. In *Canadian Psychology/Psychologie canadienne* (Vol. 32, Issue 4, pp. 547–558). <https://doi.org/10.1037/h0079040>
4. Olinske, J. L., & Hellman, C. M. (2017). Leadership in the Human Service Nonprofit Organization: The Influence of the Board of Directors on Executive Director Well-Being and Burnout. In *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance* (Vol. 41, Issue 2, pp. 95–105). <https://doi.org/10.1080/23303131.2016.1222976>
5. Puchkova, I. (2017). *Emotional And Ethical Intelligence Development To Prevent Burnout Syndrome In Pedagogical Activity*. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2017.08.02.77>
6. Riethof, N., & Bob, P. (2019). Burnout Syndrome and Logotherapy: Logotherapy as Useful Conceptual Framework for Explanation and Prevention of Burnout. In *Frontiers in Psychiatry* (Vol. 10). <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00382>
7. Stelling, J., & Cherniss, C. (1982). Professional Burnout in Human Service

- Organizations. In *Contemporary Sociology* (Vol. 11, Issue 1, p. 105).  
<https://doi.org/10.2307/2066683>
8. *Supplemental Information 1: WHO ICD10 International Classification of Diseases*. (n.d.). <https://doi.org/10.7287/peerj.preprints.42/supp-1>
  9. Universidad del Valle, Díaz Bambula, F., Gómez, I. C., & Universidad del Valle. (2016). Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicología Desde El Caribe*, 33(1), 113–131.
  10. Olinske, J. L., & Hellman, C. M. (2017). Leadership in the Human Service Nonprofit Organization: The Influence of the Board of Directors on Executive Director Well-Being and Burnout. In *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance* (Vol. 41, Issue 2, pp. 95–105).
  11. Riethof, N., & Bob, P. (2019). Burnout Syndrome and Logotherapy: Logotherapy as Useful Conceptual Framework for Explanation and Prevention of Burnout. In *Frontiers in Psychiatry* (Vol. 10).
  12. Stelling, J., & Cherniss, C. (1982). Professional Burnout in Human Service Organizations. In *Contemporary Sociology* (Vol. 11, Issue 1, p. 105).
  13. *Supplemental Information 1: WHO ICD10 International Classification of Diseases*. (n.d.).

## ANEXOS

### ANEXO I. CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Dayana Torres Solano y Felipe Torres Gómez**, estudiantes de la especialización en gerencia en seguridad y salud en el trabajo de la **Universidad Iberoamericana**. El objetivo principal de este estudio es: ***Determinar el conocimiento basal sobre el síndrome de Burnout que tienen los trabajadores y directivos de la firma de abogados BTL LEGAL GROUP de Cali, Colombia para determinar el aumento del conocimiento adquirido posterior a una intervención educativa en formato digital***

La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por A **Dayana Torres Solano y Felipe Torres Gómez**,. He sido informado (a) sobre el objetivo del estudio.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente **10 minutos**.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que

puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador a los teléfonos antes mencionados.

**Nombre del Participante**

**Fecha**

## ANEXO II.ENCUESTA

# CONOCIMIENTO SOBRE BURNOUT EN LA EMPRESA DE ABOGADOS BTL GROUP DE LA CIUDAD DE CALI COLOMBIA

Formulario sobre conocimiento de síndrome de Burnout.

Al responder este cuestionario usted esta aceptando participar de un trabajo de investigación acerca del conocimiento que tienen los trabajadores sobre el Síndrome de Burnout.

Su participación es completamente voluntaria y su negativa no le traerá ningún inconveniente. Usted es libre de retirar su consentimiento para participar en la investigación en cualquier momento. No tendrá gasto alguno por participar, así como tampoco recibirá ninguna remuneración a cambio

Conforme a la ley 1581 de 2012, mediante la suscripción del presente formato autorizo de manera libre, expresa, voluntaria, previa, informada e inequívoca a la empresa BTL LEGAL GROUP S.A.S. identificada con NIT 900.708.572-6 y a los investigadores:FELIPE TORRES GOMEZ y DAYA PAOLA TORRES GOMEZ de la universidad Abierta Interamericana de Colombia y estudiantes de la especialización en seguridad y salud en el trabajo, para que realicen el tratamiento de mis datos personales para los fines previstos en el presente formato.

En caso de que los resultados de este estudio sean publicados en revistas o presentados en congresos , su identidad no será revelada.

**\*Obligatorio**

1. Edad \*

3. ¿Como se compone su nucleo familiar?

4. ¿Tipo de Vivienda?

Propia

Alquilada



5. Cargo en la empresa

---

6. Antigüedad en la empresa

- 1 año
- 2 años
- > 2 años

7. Nivel de estudios alcanzado

- Tecnico
- Universitario
- Universitario con especialización
- Maestria
- Doctorado

8. ¿Cada cuanto se realizan los exámenes ocupacionales en su sitio de trabajo?

- Cada 6 meses
- Cada Año
- No sabe

9. ¿Sabe que es el código sustantivo del trabajo?

Sí

No

10. ¿Conoce que es el Síndrome de Burnout?

Sí

No

11. ¿Sabe ud si el Burnout es una enfermedad Laboral?

Sí

No

12. ¿Recibí alguna capacitación sobre Síndrome de Burnout en su sitio de trabajo?

Sí

No

13. ¿Cuál de los siguientes componentes cree ud hacen parte del síndrome de Burnout?

Cansancio, Abandono y Despersonalización

Energía, Personalización y Trabajo colaborativo

Despersonalización, Ética inadecuada y Abandono

14. Como piensa que se diagnostica el síndrome de Burnout

15. ¿Conoce las pausas activas en el trabajo?

Sí

No

16. ¿Realiza pausas activas en su sitio de trabajo?

Sí

No

17. ¿Realiza alguna actividad no laboral en su tiempo Libre?

Deporte

Arte

Asiste a eventos

Religion

Todas las anteriores

18. ¿Le gustaría recibir capacitación sobre manejo de Burnout?

19. POS INTERVENCION EDUCATIVA Como le pareció la estrategia educativa sobre el sindror de Burnout?

Informativa

No informativa

No la realice

20. Considera que su conocimiento sobre el síndrome de Burnout posterior a la intervención educativa es mas amplio y con bases teóricas(definición operativa y diagnostico, reconocimiento como enfermedad laboral, estrategias de prevención y tratamiento).

Sí

No