Factores asociados al síndrome de burnout: su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2025

María Camila Capera Ávila

Laura Valentina Cuervo Mejía

María Alejandra Alarcón Osorio

Jennyfer Patricia Maestre Guzmán

Universitaria Agustiniana – Uniagustiniana

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Especialización en gerencia estratégica del talento humano

Bogotá

2026

Factores asociados al síndrome de burnout: su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2025

María Camila Capera Ávila

Laura Valentina Cuervo Mejía

María Alejandra Alarcón Osorio

Jennyfer Patricia Maestre Guzmán

(Tutor)
Liz Katherine Ariza Matamoros

Trabajo para optar al título de
Especialización en gerencia estratégica del talento humano

Universitaria Agustiniana – Uniagustiniana

Facultad de ciencias económicas y administrativas

Especialización en gerencia estratégica del talento humano

Bogotá

2026

Resumen

El proyecto se enfocó en analizar el síndrome de Burnout como uno de los principales riesgos psicosociales en contextos laborales caracterizados por altas demandas emocionales y presión constante. En este sentido, el estudio tuvo como objetivo determinar el impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de la empresa Synlab Colombia. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, con un diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. La muestra fueron 40 asesores activos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario basado en el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual permitió evaluar las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, junto con indicadores de bienestar y desempeño laboral.

Los resultados evidenciaron niveles moderados de agotamiento emocional asociados a la carga laboral y una relación significativa entre los niveles de Burnout y el deterioro progresivo del bienestar psicológico, así como efectos sobre el rendimiento laboral. De esta manera, los hallazgos dejan en evidencia la necesidad de implementar estrategias para prevenir el desgaste profesional, la gestión de la carga laboral y la promoción de entornos laborales saludables, con la finalidad de fortalecer el bienestar integral de los colaboradores y optimizar el desempeño organizacional. Acorde con lo anterior, la investigación se titula:

Factores asociados al síndrome de Burnout: su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2025.

Palabras clave: Talento humano, síndrome de Burnout, bienestar laboral, desempeño laboral, salud mental.

Abstract

The project focused on analyzing Burnout syndrome as one of the main psychosocial risks in work environments characterized by high emotional demands and constant pressure. In this regard, the study aimed to determine the impact of Burnout syndrome on the well-being and job performance of advisors at the contact center of Synlab Colombia. The research was conducted under a mixed-methods approach, with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The sample consisted of 40 active advisors, selected through non-probabilistic sampling. Data collection was carried out using a questionnaire based on the Maslach Burnout Inventory (MBI), which allowed the evaluation of the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment, along with indicators of well-being and job performance.

The results showed moderate levels of emotional exhaustion associated with workload and a significant relationship between Burnout levels and the progressive deterioration of psychological well-being, as well as effects on job performance. Thus, the findings highlight the need to implement strategies to prevent professional burnout, manage workload, and promote healthy work environments, with the aim of strengthening employees' overall well-being and optimizing organizational performance. In line with the above, the research is titled: Factors Associated with Burnout Syndrome: Its Impact on the Well-being and Job Performance of Contact Center Advisors at Synlab Colombia in Bogotá,

2025.

Keywords: Talent management, burnout syndrome, workplace well-being, job performance, mental health, human resources

Tabla de contenido

Resumen 3

Abstract 5

Tabla de contenido 7

Perfil de integrantes 13

Planteamiento del problema 16

Justificación 20

Objetivos 22

Objetivo general 22

Objetivos específicos 22

Marco de referencia 23

Marco teórico 24

Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo. 27

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983). 27

Modelo de Pines (1993). 27

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993). 28

Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social 28

Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993). 28

Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional 29

Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural 30

Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997) 30

Marco conceptual 32

Salud mental 32

Síndrome 32

Estresores 32

Enfermedades somáticas 33

Fatiga 33

Absentismo laboral 33

Cinismo organizacional 34

Marco Legal 35

Metodología 38

Tipo de investigación 39

Población y muestra 39

Diseño muestral 41

Técnicas de recolección de datos 42

Aplicación metodológica 42

Análisis de Resultados 54

Fortalezas 55

Riesgos 55

Primera Sesión Datos Sociodemográficos 56

Segunda Sesión - Síndrome del Bournout 60

Bienestar Laboral 69

¿Qué aspectos de su entorno laboral influyen positiva o negativamente en su bienestar? 73

¿De qué manera el estrés o el cansancio influyen en su desempeño laboral? 77

¿Desde tu experiencia, qué acciones podría implementar la organización para potenciar el desempeño? 78

Propuesta de intervención 82

Diseño y planificación de la intervención 83

Objetivo general 83

Acciones o estrategias para alcanzar los objetivos 83

Nivel organizacional (prevención primaria) 83

Nivel grupal (prevención secundaria) 84

Nivel individual (intervención terciaria) 84

Nivel grupal (prevención secundaria): 85

Nivel individual (intervención terciaria): 85

Indicadores de evaluación 85

Impacto esperado 86

Cronograma de Implementación 86

Conclusiones 89

Recomendaciones 92

Referencias 95

Anexos 99

Lista de Figuras

Figura 1 45
Figura 2 46
Figura 3 47
Figura 4 48
Figura 5 49
Figura 6 50
Figura 7 51
Figura 8 52
Figura 9 53
Figura 10 56
Figura 11 57
Figura 12 58
Figura 13 58
Figura 14 59
Figura 15 60
Figura 16 61
Figura 17 62
Figura 18 62
Figura 19 63
Figura 20 64
Figura 21 64
Figura 22 65
Figura 23 66
Figura 24 66
Figura 25 67
Figura 26 68
Figura 27 68
Figura 28 69
Figura 29 70
Figura 30 71
Figura 31 72
Figura 32 74
Figura 33 75
Figura 34 75
Figura 35 76
Figura 36 81
Figura 37 99
Figura 38 100
Figura 39 101
Figura 40 102
Figura 41 103
Figura 42 104

Lista de tablas

Tabla 1 86

Perfil de integrantes

María Alejandra Alarcón Osorio estudiante de administración de empresas y actualmente, cursando la opción de grado en especialización en gerencia del talento humano. Durante la etapa formativa y profesional, ha tenido la oportunidad de desempeñarse en diversas áreas administrativas, especialmente, en servicio al cliente, talento humano y como auxiliar contable. Estas experiencias le han permitido desarrollar habilidades técnicas y blandas, fundamentales para el buen desempeño en el entorno organizacional.

Se caracteriza como una persona responsable y dinámica con aspiraciones de superación y aprendizaje rápido. Se interesa por cumplir de manera adecuada las responsabilidades o tareas asignadas con puntualidad.

María Camila Capera Avila estudiante de administración de empresas, con las materias finalizadas y actualmente cursando la opción de grado mediante la especialización en gerencia del talento humano. Cuenta con experiencia en el área de atención al cliente, lo que le ha permitido desarrollar competencias en comunicación asertiva, servicio al cliente, resolución de conflictos y trabajo bajo presión.

Gracias a su formación académica, posee una visión integral de los procesos administrativos y bases sólidas para la gestión estratégica del talento humano dentro de las organizaciones. Se caracteriza por ser una persona responsable, puntual y proactiva, con facilidad de aprendizaje y disposición para asumir nuevos retos. Su compromiso y orientación a resultados le permiten aportar de manera significativa al crecimiento personal, profesional y organizacional.

Laura Valentina Cuervo Mejía es Psicóloga de la Fundación Universitaria Konrad

Lorenz, graduada con mención de honor por promedio académico y calificaciones. Cuenta con un diplomado en nómina y prestaciones sociales y cursos complementarios de formación en Power BI, Excel, primeros auxilios psicológicos, atención a víctimas de violencia sexual y de género, lengua de señas, entre otros; actualmente, cursa la especialización en gerencia estratégica del talento humano.

Ha desarrollado experiencia en el área clínica y organizacional. Cuenta con sólida formación en intervenciones psicológicas, evaluación y diagnóstico, así como en el diseño y ejecución de estrategias de inducción y capacitación, gestión del talento y procesos de selección de personal, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Es una persona con habilidades de liderazgo y un alto nivel de compromiso, con orientación a los resultados y un aprendizaje continuo. A nivel personal, es apasionada por los animales, el patinaje, su equipo de fútbol y la música.

Jennyfer Patricia Maestre Guzmán es Psicóloga egresada de la Fundación Universitaria del área Andina en el año 2020, con amplia experiencia laboral en áreas de gestión humana en diferentes procesos y sectores organizacionales, como selección, contratación, bienestar, apasionada desde muy temprana edad por el campo de la psicología y dentro del área organizacional reafirma su decisión de haber elegido su profesión, en la actualidad con la disposición al 100% de obtener todas las herramientas y el aprendizaje para la especialidad de gerencia estratégica de talento humano, teniendo en cuenta que se proyecta como una líder que va más allá, que indaga y promueve espacios de trabajo donde las personas puedan dar su máximo potencial y sientan que su trabajo es reconocido y de alto impacto y valor para la sociedad.

Sus habilidades van desde tres dimensiones: conectar, comunicar, ejecutar, adicional,

su empatía y atención al detalle le permiten ser una profesional que puede influir de manera positiva en entornos laborales.

A nivel personal tiene sueños y proyectos que muy seguramente con el estudio y profundización en la especialización se darán nuevas oportunidades que le permitan seguramente crecer y avanzar a nivel profesional y personal.

Planteamiento del problema

El modelo de sociedad actual, en el cual los individuos se encuentran inmersos, enfrenta constantes transformaciones a nivel personal y social. Este entorno dinámico, caracterizado por cambios laborales, culturales, económicos, tecnológicos, ambientales y políticos, genera un impacto significativo en el ser humano, su entorno y el contexto en el que se desarrolla. En este sentido, las organizaciones, entendidas como subsistemas esenciales de la sociedad, también se ven afectadas por dichas transformaciones, al igual que los colaboradores que las conforman (Gimeno et al., 2013).

Ante estos cambios, es frecuente la aparición de alteraciones en el estado emocional y físico de los trabajadores, tales como insomnio, ansiedad, irritabilidad, mal humor y dolores de cabeza, síntomas comúnmente asociados al estrés. Este estado repercute tanto en el ámbito personal como en el profesional, afectando la salud, el bienestar, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional (Mendoza y Hero, 2024).

En este contexto, la satisfacción laboral se concibe como un aspecto actitudinal clave que influye en el desempeño y en el cumplimiento de objetivos organizacionales. Esta se relaciona con la percepción que tienen los colaboradores sobre su ambiente de trabajo y con la manera en que ejecutan sus funciones, tareas y responsabilidades. Por tanto, su relevancia radica en su estrecha relación con la productividad, la eficiencia, la efectividad y la competitividad organizacional (Mamani y Cáceres, 2019).

De igual manera, el desempeño laboral se entiende como el conjunto de acciones y comportamientos observables de los trabajadores, orientados al cumplimiento de los objetivos empresariales. Este puede ser medido a nivel individual y permite evaluar el aporte de cada

colaborador a la organización. En consecuencia, la evaluación del desempeño constituye una herramienta fundamental para la gestión de la calidad, la planeación estratégica y el aumento de la satisfacción laboral (Pérez, 2009).

En este marco, cobra relevancia la teoría de la expectativa de Víctor Vroom, la cual plantea que la motivación humana depende de tres factores: la expectativa de que el esfuerzo conducirá al rendimiento, la creencia de que dicho rendimiento será recompensado y el valor que el individuo otorga a dicha recompensa. Esta teoría proporciona un modelo explicativo para el análisis organizacional y la implementación de mejoras orientadas a incrementar la motivación, la satisfacción, la productividad y el desempeño laboral (Le Thu y Van, 2024).

En relación con lo anterior, resulta fundamental abordar la salud mental en el entorno laboral, especialmente en lo que respecta al síndrome de burnout. Este se define como “un estado de fatiga o frustración derivado de la dedicación a una causa o actividad que no genera el refuerzo esperado” (Paredes y Sanabria, 2008). Asimismo, Maslach y Jackson (1981) lo conceptualizan como “un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (p.192), el cual puede ser medido mediante el Maslach Burnout Inventory.

Diversos estudios han identificado factores asociados a la aparición del burnout, tales como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento, la ambigüedad de rol y el desequilibrio entre la vida laboral y personal (Schaufeli et al., 2009). Desde una perspectiva psicosocial, este síndrome se manifiesta en tres dimensiones principales: el agotamiento emocional, entendido como la pérdida de recursos afectivos; la despersonalización, caracterizada por actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia el entorno laboral; y la baja realización personal, que implica sentimientos de ineficacia, insatisfacción y baja autoestima en relación con el desempeño

laboral (Chávez, 2016).

Adicionalmente, existen otros factores que influyen en el desarrollo del burnout, tales como jornadas laborales extensas, exceso de responsabilidades, supervisión excesiva, escaso reconocimiento, deficiencia en la retroalimentación, clima laboral negativo, conflictos interpersonales, falta de apoyo social, comunicación ineficiente, inseguridad laboral y ambigüedad en los roles y responsabilidades.

El síndrome de burnout impacta directamente el bienestar de los trabajadores, generando desmotivación, agotamiento emocional y deterioro de la salud mental, lo cual afecta la calidad de vida tanto dentro como fuera del entorno laboral (Maslach y Leiter, 2016). Asimismo, repercute negativamente en el desempeño organizacional, disminuyendo la productividad, incrementando el ausentismo y favoreciendo la rotación de personal, lo que representa un costo significativo para las organizaciones (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009).

En este sentido, resulta fundamental analizar y gestionar este fenómeno, ya que su comprensión permite diseñar estrategias de prevención e intervención orientadas a fortalecer la salud ocupacional, promover entornos laborales saludables y mejorar el rendimiento organizacional, especialmente en contextos altamente demandantes como el de Bogotá en el año 2025.

Por otra parte, estudios como el de Castellanos y Ramírez (2021) evidencian que la adecuada gestión de las emociones influye positivamente en la manera en que los trabajadores enfrentan situaciones desafiantes en su trayectoria laboral. Esto resalta la importancia del desarrollo de habilidades personales que favorezcan el afrontamiento del cambio y el crecimiento individual.

Finalmente, se destaca el papel fundamental de la gestión del talento humano y del

análisis del comportamiento organizacional en la solución de problemáticas relacionadas con el bienestar laboral, la productividad y los riesgos empresariales. Una adecuada gestión contribuye al fortalecimiento de la competitividad organizacional y al desarrollo integral de los colaboradores (Barreto, 2012).

Asimismo, se resalta la necesidad de promover ambientes laborales estables, equitativos, respetuosos e innovadores, que permitan mitigar los efectos negativos derivados de la alta demanda productiva y la globalización. Esto evidencia la importancia de implementar políticas de prevención y fomentar entornos laborales saludables y resilientes, que beneficien tanto a los individuos como a las organizaciones (Benavides, 2015).

En consecuencia, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son los factores asociados al síndrome de burnout y cómo se relacionan con el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá durante el año 2025?

Justificación

En la actualidad, el síndrome de Burnout se ha convertido en uno de los principales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores, especialmente en sectores caracterizados por altas demandas laborales, presión constante y atención continua al cliente, como es el caso de los centros de contacto. Este fenómeno representa una amenaza significativa no solo para la salud mental y emocional de los colaboradores, sino también para la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad organizacional (Tinoco, 2014).

La elección de este tema responde a la necesidad de comprender cómo el síndrome de Burnout impacta el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de la empresa Synlab Colombia en Bogotá en el año 2025, en un contexto donde el estrés, la sobrecarga de trabajo y la exigencia de resultados inmediatos son frecuentes. Analizar esta problemática permitirá identificar los factores que contribuyen al agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, con el fin de generar propuestas que mitiguen sus efectos y fortalezcan la salud ocupacional dentro de la organización. Desde una perspectiva teórica, la investigación aporta a la comprensión del Burnout como fenómeno multifactorial que involucra tanto aspectos individuales como organizacionales. Este estudio se fundamenta en la teoría de la expectativa de Víctor Vroom, que destaca la relación entre el esfuerzo, el rendimiento y la recompensa, permitiendo explicar cómo las percepciones del colaborador sobre su entorno laboral inciden en su motivación, satisfacción y desempeño (Chávez, 2016).

En el ámbito práctico, los resultados de este estudio serán de utilidad para la gestión del talento humano en Synlab Colombia, al ofrecer herramientas que faciliten el diseño de estrategias de prevención, intervención y acompañamiento psicológico orientadas a mejorar el bienestar laboral. Asimismo, permitirá optimizar las condiciones del entorno de trabajo, reducir la rotación de personal, incrementar la productividad y promover un clima organizacional más saludable y resiliente.

Finalmente, esta investigación contribuye al fortalecimiento de una cultura empresarial más consciente del valor del bienestar emocional y la salud mental en el ámbito laboral, generando beneficios tanto para los trabajadores como para la organización y la sociedad en general. En un entorno cada vez más competitivo y demandante, comprender y gestionar el síndrome de Burnout resulta indispensable para garantizar el desarrollo humano, la sostenibilidad organizacional y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Así mismo, aporta información y datos, los cuales pueden ser de gran utilidad para otras investigaciones

Objetivos

Objetivo general

Determinar el impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de la empresa Synlab Colombia, en Bogotá, durante el año 2025.

Objetivos específicos

Identificar los niveles del síndrome de Burnout en los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia.

Describir la percepción del personal frente al síndrome de Burnout en el área de asesores del centro de contacto.

Evaluar los niveles de bienestar y desempeño laboral mediante la aplicación de un instrumento al personal de contacto.

Analizar la relación entre el síndrome de Buenout y los noveles de bienestar y desempeño laboral en los asesores del centro de contacto.

Proponer estrategias de intervención que prevengan el síndrome de Burnout y contribuyan a mejorar el bienestar y desempeño laboral del personal.

Marco de referencia

A continuación, se presenta el marco de referencia sobre el cual se basa la realización del proyecto titulado “Factores asociados al síndrome de burnout: su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2025”. En el cual, se abordará los referentes históricos teóricos, conceptuales y legales que soportan la investigación y ejecución de este.

Marco teórico

El estrés constituye un fenómeno presente en gran parte de la vida cotidiana y, en determinadas circunstancias, puede incidir de manera significativa en el ámbito personal y laboral, afectando la salud, el bienestar y el desempeño de los individuos. En este contexto, el síndrome de burnout ha sido ampliamente estudiado en la literatura científica desde su introducción por el psicólogo Herbert Freudenberger en 1974, quien lo describió como un estado de desgaste profesional asociado a la exposición prolongada a factores estresantes en el trabajo (Quiceno & Alpi, 2007, párr. 2).

Freudenberger conceptualizó el burnout como un proceso progresivo caracterizado por el agotamiento físico y emocional derivado de la dedicación a actividades que no generan la recompensa esperada. En este sentido, Paredes y Sanabria (2008) señalan: “Un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el refuerzo esperado”. (p. 26)

Esta definición permite comprender el burnout como un fenómeno que impacta de manera directa la motivación, la eficiencia y la calidad del desempeño laboral.

Desde una perspectiva más amplia, el síndrome de burnout ha sido definido por Maslach y Jackson (1981) como “una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, caracterizada por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (p. 192). El agotamiento emocional hace referencia a la pérdida de recursos afectivos; la despersonalización implica el desarrollo de actitudes negativas o distantes hacia los demás; y la baja realización personal se relaciona con sentimientos de ineficacia profesional.

Diversos autores han profundizado en el análisis del burnout, dando lugar a distintos

modelos explicativos de su etiología. En primer lugar, desde la teoría sociocognitiva del yo, el desarrollo del síndrome se explica a partir de las percepciones individuales y del nivel de compromiso del trabajador. En este enfoque, Harrison (1983) plantea que la motivación inicial de los profesionales puede verse afectada por condiciones organizacionales adversas, tales como la sobrecarga laboral y la falta de apoyo, lo cual incrementa la probabilidad de desarrollar burnout (Martínez, 2010, p. 70).

Por su parte, el modelo de Pines (1993) destaca el papel de la motivación, señalando que el "burnout surge cuando existe un alto nivel de compromiso laboral acompañado de expectativas que no son satisfechas de manera sostenida" (p. 56). De manera complementaria, Thompson, Page y Cooper (1993) identifican factores como la discrepancia entre demandas y recursos, la autoconfianza y las expectativas personales como determinantes en la aparición del síndrome (Thompson, 2010, p. 56).

En segundo lugar, las teorías del intercambio social explican el burnout a partir de las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Desde este enfoque, el desgaste profesional se presenta cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas. Buunk y Schaufeli (1993) señalan que factores como la incertidumbre, la percepción de inequidad y la falta de control incrementa los niveles de estrés y favorecen el agotamiento emocional (p. 57)

Asimismo, los modelos basados en la teoría organizacional destacan la influencia de variables estructurales como el clima laboral, la cultura organizacional, el apoyo social y la definición de roles. Según Martínez (2010), estos factores inciden directamente en la aparición del Burnout, especialmente en contextos caracterizados por estructuras rígidas y comunicación

vertical (p. 60). En este sentido, Cox, Kuk y Leiter (1993) proponen que el agotamiento emocional constituye la dimensión central del síndrome, mientras que la despersonalización actúa como un mecanismo de afrontamiento frente al estrés (p. 93).

Por otro lado, desde la teoría estructural, el burnout se explica como el resultado de la interacción entre factores personales, organizacionales e interpersonales. Gil-Monte y Peiró (1997) plantean que “el síndrome surge cuando existe un desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad de respuesta del individuo, especialmente en contextos de ambigüedad y conflicto de rol” (p. 180).

En términos de impacto, diversos estudios han demostrado que el síndrome de burnout afecta de manera significativa el bienestar psicológico y el desempeño laboral. Maslach y Leiter (2016) señalan que este fenómeno genera desmotivación, deterioro de la salud mental y disminución de la productividad (párr. 4). Asimismo, Schaufeli, Leiter y Maslach (2009) indican que el burnout se asocia con mayores niveles de ausentismo, rotación de personal y reducción en la calidad del trabajo, lo que implica consecuencias negativas tanto para los individuos como para las organizaciones.

En consecuencia, el análisis del síndrome de burnout resulta fundamental en contextos organizacionales caracterizados por altas demandas emocionales, como los centros de contacto. La comprensión de sus causas y efectos permite diseñar estrategias de prevención e intervención orientadas a fortalecer el bienestar laboral, mejorar el desempeño y promover entornos organizacionales más saludables.

Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.

Desde la Teoría Sociocognitiva del Yo, el desarrollo del síndrome de Burnout se explica principalmente a partir de las cogniciones del individuo y del nivel de empeño que este invierte en su actividad laboral.

Las cogniciones hacen referencia a la forma en que la persona percibe interpreta la realidad, mientras que el empeño se relaciona con los recursos emocionales y las autoconfianzas disponibles para afrontar las demandas del entorno laboral

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983).

El modelo de Competencia Social propuesto por Harrison plantea que los profesionales que se desempeñan en contextos asistenciales suelen iniciar su actividad laboral con altos niveles de motivación y compromiso. Sin embargo, el rendimiento laboral se ve influenciado de manera directa por las condiciones del entorno organizacional. Según Martínez (2010), factores como la sobrecarga laboral, la deficiente comunicación organizacional y los conflictos interpersonales actúan como barreras que pueden propiciar la aparición del síndrome de Burnout (p. 70).

Modelo de Pines (1993).

El modelo desarrollado por Pines se caracteriza por su enfoque motivacional. De acuerdo con este autor, un trabajador con baja motivación puede experimentar estrés, fatiga o incluso depresión; no obstante, dichas condiciones no necesariamente conducen al desarrollo del síndrome de Burnout.

Pines sostiene que “el Burnout se configura como un estado de agotamiento físico, emocional y mental que surge cuando el compromiso laboral es alto, pero las expectativas no son satisfechas de manera sostenida” (Pines, 1993, p. 56).

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Thompson, Page y Cooper identifican cuatro factores determinantes en el desarrollo del síndrome de Burnout. Estos factores incluyen las discrepancias entre las demandas laborales y los recursos personales del trabajador, el nivel de autoconciencia, las expectativas de éxito personal y los sentimientos de autoconfianza. Según Thompson (2010), "la interacción negativa entre estos elementos incrementa la vulnerabilidad del individuo frente al agotamiento emocional y el desgaste profesional" (p.56).

Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Las teorías del intercambio social explican el síndrome de Burnout a partir de las relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral. Desde este enfoque, el desgaste profesional surge cuando los individuos perciben desequilibrios entre los esfuerzos que realizan y las recompensas que reciben, así como una falta de equidad en sus relaciones laborales.

Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).

El modelo de comparación social desarrollado por Buunk y Schaufeli enfatiza la influencia de los procesos de afiliación y comparación social entre compañeros de trabajo. Estos autores identifican tres fuentes principales de estrés relacionadas con el intercambio social: la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. La incertidumbre se refiere a la ausencia de claridad sobre cómo actuar en determinadas situaciones laborales; la percepción de equidad alude al balance entre lo que el trabajador aporta y lo que recibe; y la falta de control se relaciona con la capacidad limitada para influir en los resultados de las

propias acciones laborales (Buunk & Schaufeli, 1993, p. 57). De acuerdo con este modelo, en contextos laborales altamente demandantes, los trabajadores pueden evitar buscar apoyo social por temor a ser percibidos como incompetentes, lo que incrementa la probabilidad de experimentar agotamiento emocional y desgaste profesional.

Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Los modelos basados en la Teoría Organizacional se centran en el análisis de los estresores propios del contexto organizacional y en las estrategias de afrontamiento que emplean los trabajadores frente a dichas demandas. Según Martínez (2010), variables como las funciones del rol, el apoyo social percibido, la estructura organizacional, el clima y la cultura influyen de manera significativa en la aparición del síndrome de Burnout (p. 60).

Desde este enfoque, el tipo de estructura organizacional desempeña un papel determinante. En organizaciones con estructuras burocráticas y comunicación vertical, el Burnout suele manifestarse principalmente a través del agotamiento emocional. En contraste, en organizaciones con burocracias profesionalizadas, como hospitales o centros de atención especializada, el síndrome puede estar asociado a disfunciones del rol y conflictos interpersonales.

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).

El modelo propuesto por Cox, Kuk y Leiter aborda el Burnout desde un enfoque transaccional del estrés laboral. Estos autores plantean que el agotamiento emocional constituye la dimensión central del síndrome, mientras que la despersonalización se configura como una estrategia de afrontamiento frente al desgaste emocional. Asimismo, la baja realización personal es entendida como el resultado de la evaluación cognitiva que realiza el trabajador frente al estrés percibido y a la frustración de sus expectativas laborales (Cox et al., 1993, p. 93).

Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Desde la Teoría Estructural, el síndrome de Burnout es explicado a partir de la interacción entre antecedentes personales, interpersonales y organizacionales. Estos modelos se sustentan en enfoques transaccionales del estrés y plantean que el desgaste profesional surge cuando existe un desequilibrio entre las demandas del entorno laboral y la capacidad de respuesta percibida por el trabajador (Martínez, 2010, p. 59).

Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

El modelo de Gil-Monte y Peiró integra variables organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento para explicar el desarrollo del síndrome de Burnout. Según estos autores, el Burnout constituye “una respuesta al estrés laboral percibido, particularmente asociado al conflicto y la ambigüedad del rol” (Gil-Monte & Peiró, 1997, p. 180). Este proceso se origina cuando las estrategias de afrontamiento resultan inadecuadas, generando consecuencias como baja satisfacción laboral, deterioro de la salud y conductas

de evitación

Desde una perspectiva complementaria, Maslach y Jackson (1981) definen el síndrome de Burnout como “una respuesta psicológica caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, que se desarrolla como consecuencia del estrés laboral crónico” (p. 192). Estas dimensiones permiten identificar el impacto del síndrome en la conducta, la motivación y la calidad del desempeño laboral.

Diversos estudios han señalado que el Burnout puede manifestarse en diferentes niveles organizacionales. En cargos administrativos, suele reflejarse en dificultades para la toma de decisiones y disminución de la productividad; en mandos medios, puede generar conflictos interpersonales y estilos de liderazgo disfuncionales; mientras que en cargos operativos incrementa el riesgo de errores, ausentismo y deterioro del clima organizacional (Leiter & Maslach, 2016, párr. 4).

Marco conceptual

La comprensión de los factores asociados al síndrome de Burnout y su impacto en el bienestar y el desempeño laboral requiere la definición clara de los conceptos fundamentales que sustentan esta investigación.

Salud mental

La salud mental se concibe como un estado de bienestar integral que permite a las personas afrontar las tensiones de la vida cotidiana, desarrollar sus capacidades, desempeñarse de manera productiva y contribuir activamente a su comunidad. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025), la salud mental constituye “un derecho humano fundamental y un componente esencial del bienestar individual y colectivo” (p. 1).

Síndrome

El término síndrome hace referencia a un conjunto de signos, síntomas o características que tienden a presentarse de manera conjunta y que permiten identificar una condición específica. Según el National Human Genome Research Institute (2025), “un síndrome se define como un grupo de rasgos distintivos que aparecen simultáneamente en una persona o población determinada” (p. 15).

Estresores

Los estresores son estímulos, condiciones o situaciones que generan una respuesta de estrés en el individuo. El Centro de Bienestar Emocional (s.f.) señala que las situaciones estresantes suelen exigir al sujeto la movilización de recursos físicos, emocionales o

cognitivos para los cuales no siempre se encuentra preparado, lo que incrementa el riesgo de desgaste psicológico.

Enfermedades somáticas

Las enfermedades somáticas se caracterizan por la presencia de síntomas físicos asociados a factores psicológicos. MedlinePlus (s.f.) define el trastorno de síntomas somáticos como “una condición en la cual la persona experimenta una preocupación excesiva y persistente por síntomas físicos, aun cuando no exista una explicación médica concluyente, afectando de manera significativa su funcionamiento diario” (p. 1).

Fatiga

La fatiga se entiende como una sensación intensa y persistente de cansancio físico y mental que interfiere con las actividades cotidianas. El National Cancer Institute (s.f.) la describe como “una falta extrema de energía que puede manifestarse a través de debilidad, lentitud, dificultades de concentración y cambios emocionales, y que no siempre se alivia con el descanso”

Absentismo laboral

El absentismo laboral hace referencia a las ausencias, retrasos o inasistencias del trabajador a sus funciones laborales, ya sean justificadas o injustificadas. Según Gamarra (2025), el absentismo no solo afecta la productividad de la organización, sino que también impacta negativamente la dinámica del equipo de trabajo y el clima organizacional (p.2).

Cinismo organizacional

El cinismo organizacional se define como una actitud negativa del trabajador hacia la organización, basada en la creencia de que esta carece de integridad y actúa en función de intereses ocultos. Salessi y Omar (2014) señalan que esta actitud se asocia con consecuencias negativas para la salud mental de los trabajadores, tales como desmotivación, desconfianza y deterioro del compromiso laboral (p.1).

Marco Legal

Las leyes, se comprende como el conjunto de normas jurídicas dictaminadas por un legislador, esto quiere decir, por una autoridad competente en la materia. La cual tiene como función el ordenar, prohibir o permitir algo específico y concreto (Etecé, 2023). Además, las disposiciones legales de Colombia son el conjunto de regulaciones jurídicas que rigen aspectos de la vida Nacional, abarcando áreas como la sociedad, la política, la economía y la administración (Sistema Único de Información Normativa del Estado colombiano, 2023).

De esta manera, luego de un exhaustivo análisis, se engloba de que a pesar de que el síndrome de Burnout está reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno laboral desde el año 2019 con una Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11, en Colombia aún no existe una política pública que nombre específicamente al síndrome como un tema regulado por si mismo, pero sí hay unos marcos normativos los cuales abarcan indirectamente el reconocimiento formal de la salud mental como un tema de gran relevancia en el ámbito laboral, las cuales son las siguientes: El Decreto 0728 de 2025, es una normativa expedida el 25 de junio de 2025, que adiciona el “Capítulo 13 Acciones de Promoción de la Salud Mental” que su objetivo principal es es establecer acciones de promoción de la salud mental, prevención de los problemas y trastornos mentales y del consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral. También establece acciones de intervención frente a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (por ejemplo: gestión de cargas de trabajo, pausas, formación, rotación, participación, etc.) para prevenir trastornos mentales.

Esto es de mucha relevancia e importancia debido a que refuerza el reconocimiento

de la salud mental como componente integral de la salud laboral, y no solo de la salud física, marca un avance en la normativa laboral colombiana al concretar responsabilidades, procedimientos y seguimiento en materia de salud mental y bienestar en el trabajo.

Asimismo, mediante el Decreto 0729 de 2025 (Política Nacional de Salud Mental 2025-2034) que abarca unas implicaciones para las organizaciones pues deben revisar su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) para asegurar que los trabajadores participen, reciban formación, que exista canal de apoyo psicológico, y que los indicadores y resultados sean documentados. Prepararse para auditorías o inspecciones del Ministerio del Trabajo, que puede requerir los soportes de cumplimiento.

Con relación a lo mencionado anteriormente, también la Sentencia de la Corte Constitucional T-115/25, la cual describe el caso de un funcionario de la fiscalía general de la Nación que estaba viviendo afectaciones en su salud mental debido a situaciones dentro de su ambiente laboral. El trabajador había presentado recomendaciones médicas que solicitaban ajustes en su carga de trabajo, pero la entidad no realizó las modificaciones necesarias ni gestionó los riesgos psicosociales a los que estaba expuesto.

Esta sentencia reafirma que la salud mental es parte esencial de la dignidad en el trabajo, los empleadores están obligados a identificar, prevenir y corregir riesgos psicosociales, las recomendaciones médicas deben ser acatadas, evaluadas y acompañadas por el empleador y la ARL y la falta de acción del empleador constituye una vulneración constitucional. Esto en apoyo a la Ley 2460 de 2025 de Salud Mental, que su objeto y propósito es fortalecer la prevención, atención y promoción en salud mental y busca garantizar el derecho a la salud mental como parte integral del sistema de salud.

Por último, la Resolución 2764 de 2022 (Ministerio de Trabajo), establece un marco

técnico obligatorio para que las empresas identifiquen y gestionen los riesgos psicosociales, no de forma voluntaria, sino como parte de sus obligaciones de salud y seguridad en el trabajo, ayuda a profesionalizar y estandarizar la forma en que se miden y se intervienen los problemas de salud mental derivados del trabajo (como estrés, burnout, acoso). Protege la salud mental de los trabajadores al exigir que se tomen acciones concretas (evaluación, seguimiento, intervención) Promueve una cultura organizacional más saludable, donde no solo se responda al daño, sino que se prevenga, esto es muy favorable en contextos organizacionales. El Decreto 1477 de 2014 establece la Tabla de Enfermedades Laborales en Colombia sirve para identificar si un trabajador tiene una enfermedad causada por su actividad laboral, de tal manera, para definir responsabilidades en salud laboral, prestaciones y procesos de investigación.

La Ley 1616 de 2013 es la norma marco de Salud Mental en Colombia y garantiza el derecho a la salud mental como parte del derecho fundamental a la salud en el ámbito laboral, impulsa acciones de promoción y prevención de riesgos psicosociales y también orienta la protección integral del bienestar mental de los trabajadores.

La normatividad mencionada nos permite comprender la importancia y reconocer que la salud mental se reconoce como un derecho, el cual se obliga a protegerla en el ámbito laboral y establece herramientas para prevenir los riesgos psicosociales, gracias a este marco legal en nuestro País se avanza en entornos laborales más seguros humanos y saludables, donde el bienestar emocional y el rendimiento productivo pueden coexistir.

Metodología

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque metodológico mixto, el cual permite integrar datos de carácter cuantitativo y cualitativo con el fin de obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. El diseño corresponde a un estudio no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal, dado que las variables no son manipuladas y la información se recolecta en un único momento temporal.

El enfoque mixto posibilita analizar la relación existente entre los factores asociados al síndrome de Burnout y su impacto en el bienestar y el desempeño laboral, facilitando una visión amplia que articula mediciones objetivas con la percepción de los participantes. Asimismo, este enfoque contribuye a la formulación de estrategias orientadas a la prevención del Burnout y a la promoción de entornos laborales saludables.

Tipo de investigación

El estudio se enmarca dentro de la investigación no experimental, entendida como aquella en la que el investigador observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular de manera deliberada las variables de estudio (Hernández et al., 2014, p. 154). En este tipo de investigaciones, el análisis se centra en identificar relaciones existentes entre las variables, sin intervenir en su comportamiento.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios no experimentales permiten analizar fenómenos sociales y organizacionales desde una perspectiva descriptiva y relacional, lo cual resulta pertinente para el análisis del síndrome de Burnout, el bienestar y el desempeño laboral en contextos organizacionales específicos.

Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por los colaboradores de la empresa Synlab Colombia. La muestra corresponde específicamente al área de asesores del centro de contacto, integrada por un total de 40 colaboradores activos durante el periodo de análisis.

La selección de la muestra se realiza mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional, dado que se elige un grupo específico que cumple con las características necesarias para el desarrollo de la investigación. Este tipo de muestreo resulta pertinente cuando el interés

del estudio se centra en una población definida y accesible, alineada con los objetivos de la investigación (Porras, 2017).

La muestra se considera representativa de la población debido a que incluye la totalidad de los asesores del centro de contacto, lo que permite obtener información directa y relevante sobre la relación entre el síndrome de Burnout, el bienestar y el desempeño laboral en este contexto organizacional. Asimismo, se garantiza la inclusión de participantes con diversas características sociodemográficas y laborales, fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos.

Diseño muestral

El diseño de la investigación es transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un solo momento, permitiendo describir y analizar la relación entre las variables en un periodo determinado. Este diseño facilita la evaluación objetiva del síndrome de Burnout y su impacto en el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá durante el año 2025.

Asimismo, el alcance correlacional tiene como propósito identificar el grado de asociación entre el síndrome de Burnout y las variables de bienestar y desempeño laboral. Según Hernández et al. (2014), los estudios correlacionales buscan establecer relaciones entre dos o más variables en un contexto específico, sin pretender establecer relaciones de causalidad directa (p. 93).

Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se llevará a cabo mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, elaborado y administrado a través de la plataforma Google Forms (Anexo 1). El instrumento se encuentra dividido en dos secciones. La primera recoge información sociodemográfica de los participantes y el consentimiento informado para su participación voluntaria en el estudio. La segunda sección se basa en una adaptación del Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento ampliamente validado para la evaluación del síndrome de Burnout.

El MBI está conformado por 22 ítems distribuidos en una escala tipo Likert con siete opciones de respuesta, cuyos valores oscilan entre 0 (nunca) y 6 (todos los días). Estos ítems se organizan en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo (Aranda et al., 2016, pp. 9–10).

Adicionalmente, se incluirán preguntas orientadas a evaluar el bienestar y el desempeño laboral de los participantes, con el propósito de analizar su relación con los niveles del síndrome de Burnout en el contexto organizacional de Synlab Colombia.

Aplicación metodológica

La aplicación del instrumento mencionado anteriormente (anexo 1) será por medio de una recolección de datos y análisis de estos mediante un formulario estructurado de Google Forms, el cual contará con ítems positivos y negativos, cualitativos y cuantitativos con preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple para posibilitar la cuantificación de las respuestas. A continuación, se describen los componentes del cuestionario:

- Presentación y explicación de la investigación y quienes la llevan a cabo.

- Consentimiento informado y autorización de los participantes.
- Preguntas relacionadas con los datos sociodemográficos de los participantes.
- Preguntas basadas en las baterías de preguntas del Maslach Burnout Inventory MBI.
- Preguntas relacionadas al bienestar y desempeño laboral.

Para llevar a cabo el estudio de tipo correlacional, se analizará la variable del síndrome de Burnout con respecto a sus tres componentes descritos anteriormente: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Esto, por medio de la batería basada en el Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento de evaluación reconocido por validez. El MBI está compuesto por 22 ítems presentados en una escala tipo Likert con siete opciones de respuesta, cuyos valores oscilan entre 0 y 6; donde 0 equivale a *"nunca"* y 6 a *"todos los días"*. Los ítems se organizan en tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), integrado por 9 reactivos (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20); despersonalización (DP), conformada por 5 reactivos (ítems 5, 10, 11, 15 y 22); y realización personal en el trabajo (RP), constituida por 8 reactivos (ítems 4, 7, 9,12, 17, 18, 19 y 21) (Aranda, et al., 2016).

La puntuación global se obtiene mediante la suma de los valores asignados a cada reactivo, clasificándose posteriormente en niveles bajo, medio o alto. La investigación se sustenta en esta batería debido a que permite la identificación de los niveles del síndrome de Burnout en los asesores del centro de contacto de la organización Synlab Colombia y permitirá determinar cuál de sus dimensiones presenta mayor predominancia (pp. 9-10)

Se establece, que se elaborará un instrumento basado en la batería mencionada anteriormente (MB) en una versión corta y adaptada para mayor organización,

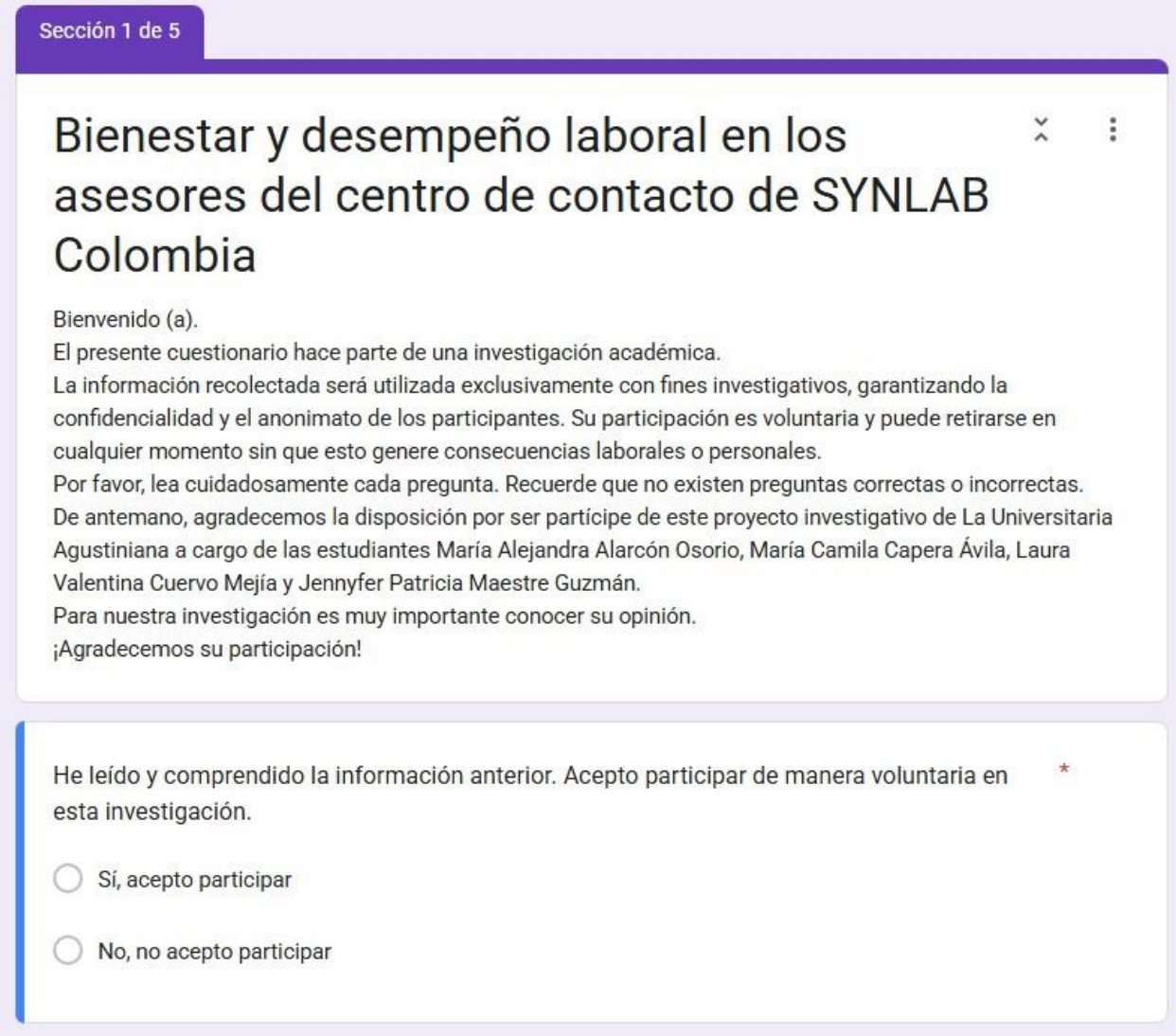
sistematización y análisis de la información obtenida. De igual manera, se implementarán preguntas para evaluar la relación e impacto en el bienestar y desempeño laboral de los colaboradores en su contexto organizacional.

Para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se utilizará el programa de Software Microsoft Excel y la plataforma de análisis empresarial Power BI, debido a que permiten obtener estadísticas descriptivas a través de gráficos y tablas que represente la información compleja de manera más clara, para así, analizar la correlación entre las variables, el síndrome de Burnout y su impacto en el bienestar y desempeño laboral; para esto, el coeficiente de prueba de hipótesis utilizado será el coeficiente de correlación r de Pearson. Los datos serán recopilados y organizados de manera sistemática para facilitar la interpretación y discusión de los resultados.

Para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se utilizaran las gráficas obtenidas de la herramienta del formulario de instrumento de medición realizado a través de formulario de Google forms, debido a que permiten obtener estadísticas descriptivas a través de gráficos y tablas que represente la información compleja de manera más clara, para así, analizar la correlación entre las variables, el síndrome de Burnout y su impacto en el bienestar y desempeño laboral; para esto, el coeficiente de prueba de hipótesis utilizado será el coeficiente de correlación r de Pearson. Los datos serán recopilados y organizados de manera sistemática para facilitar la interpretación y discusión de los resultados.

Figura 1

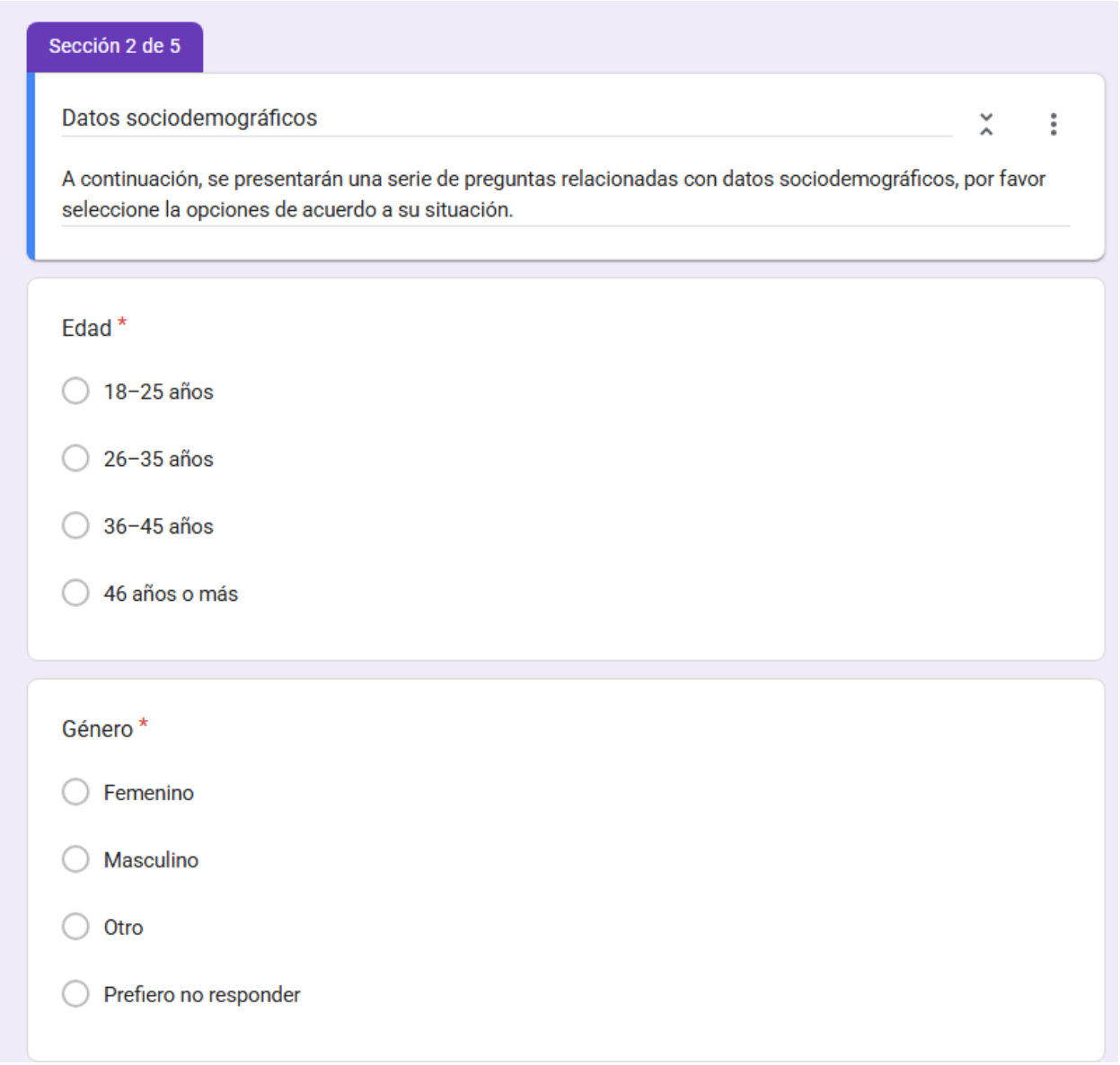
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 2

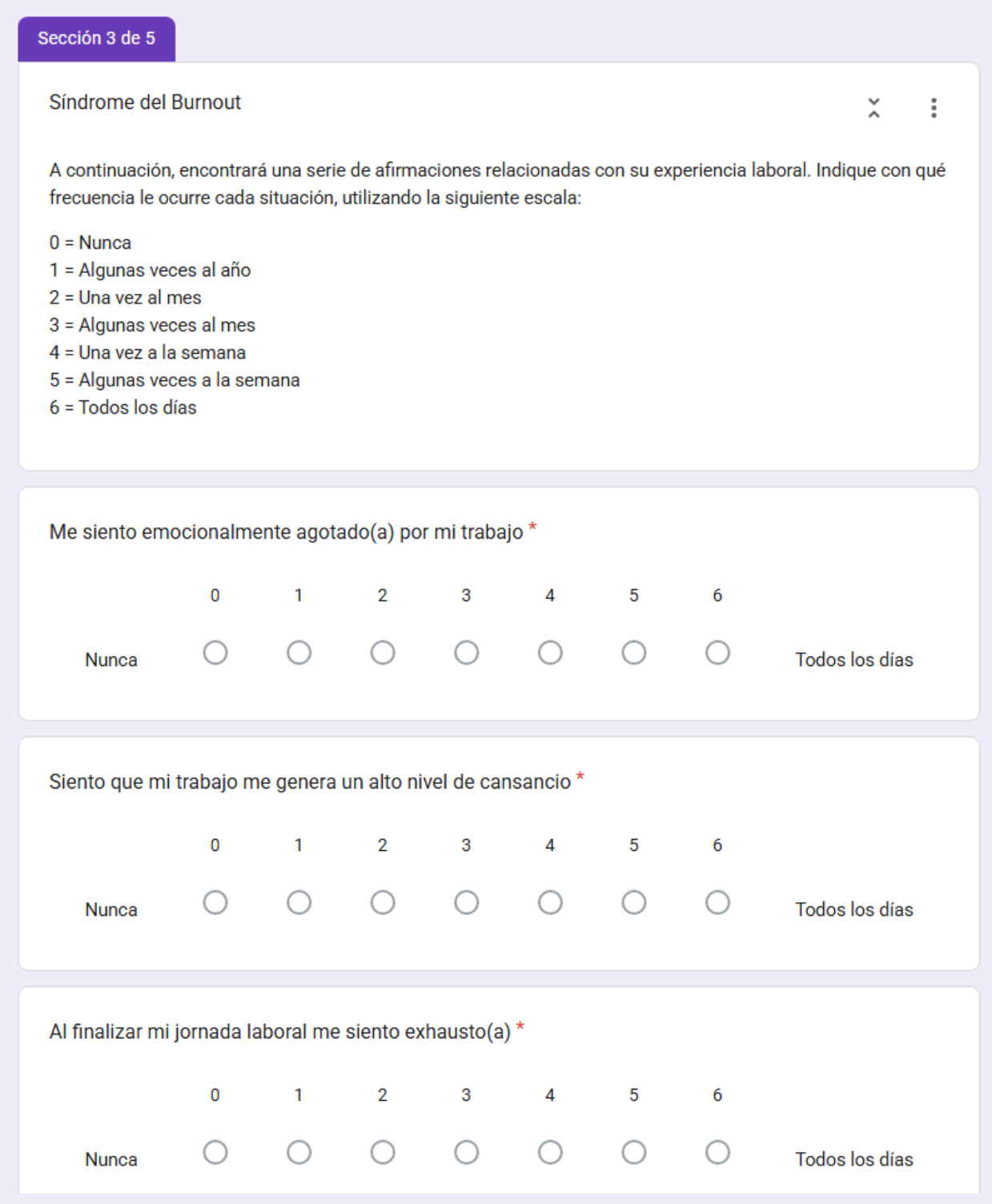
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 3

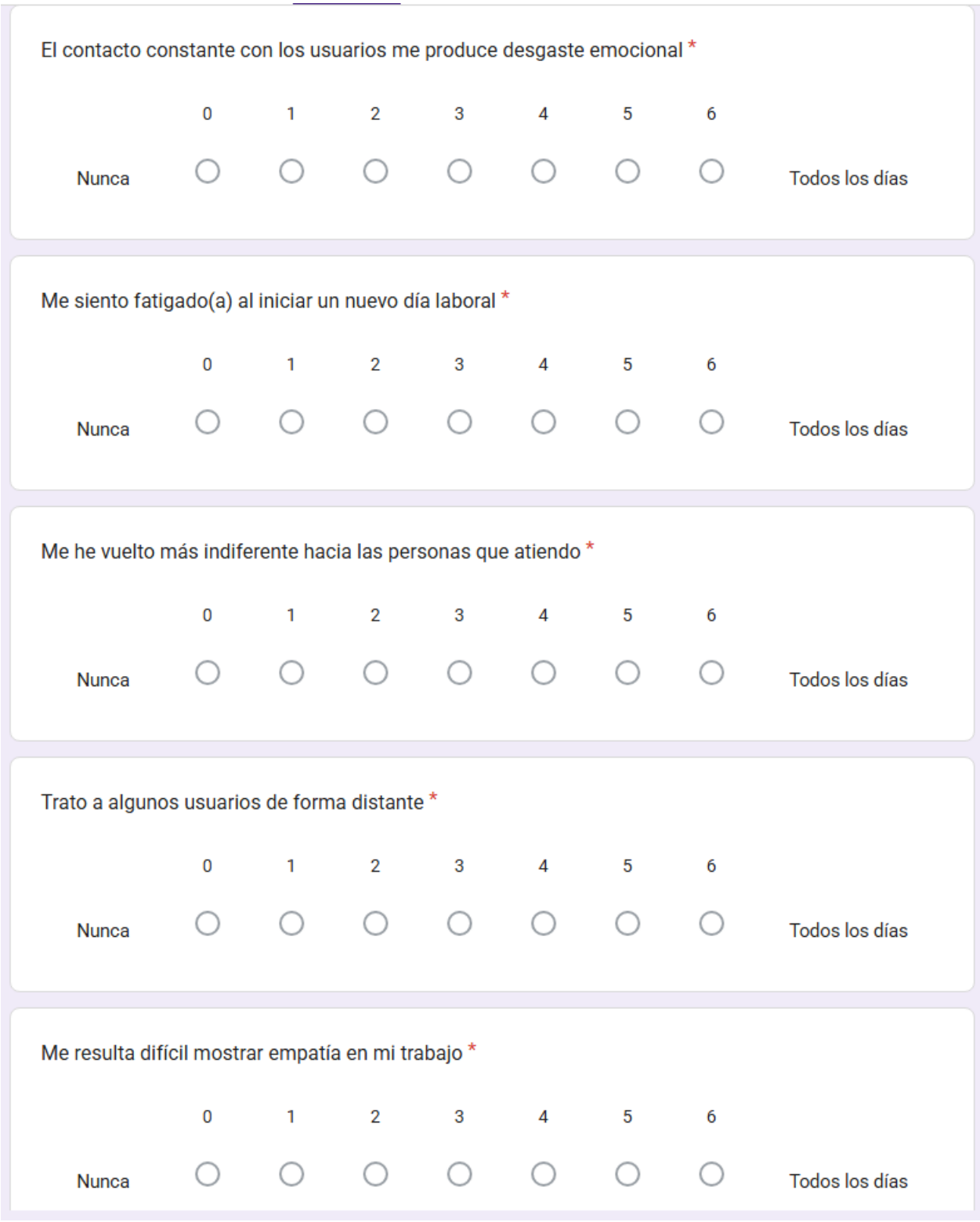
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 4

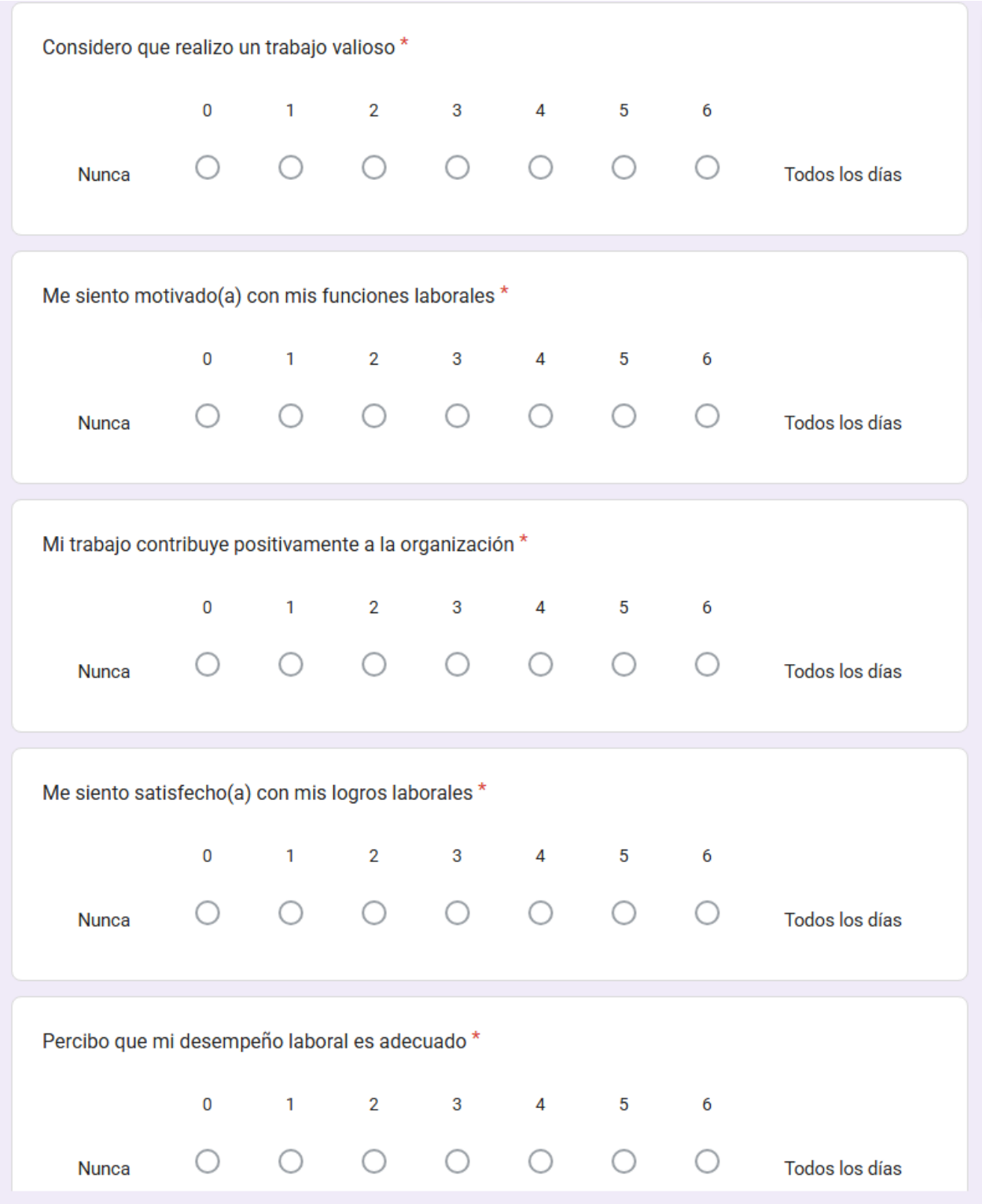
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 5

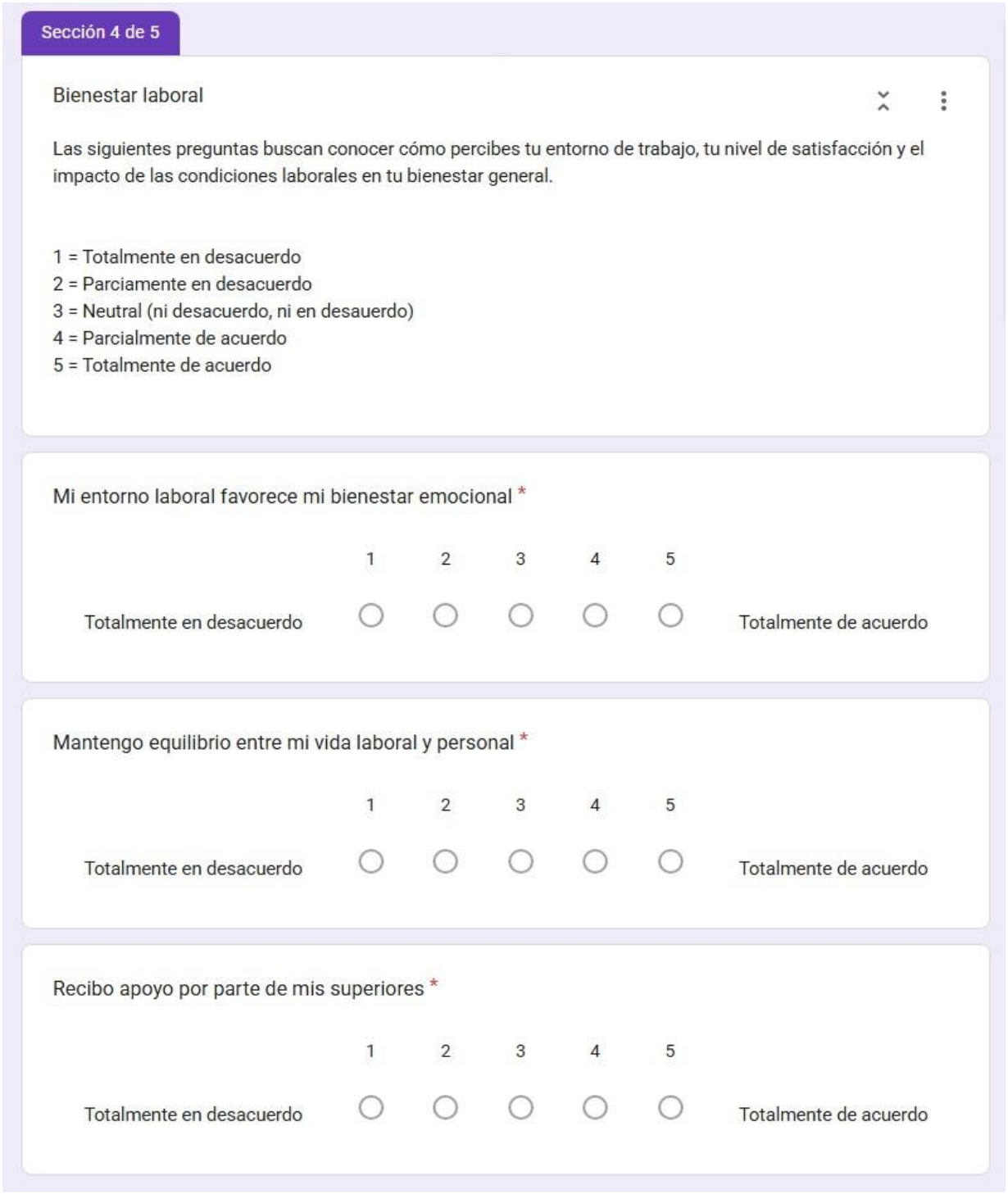
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 6

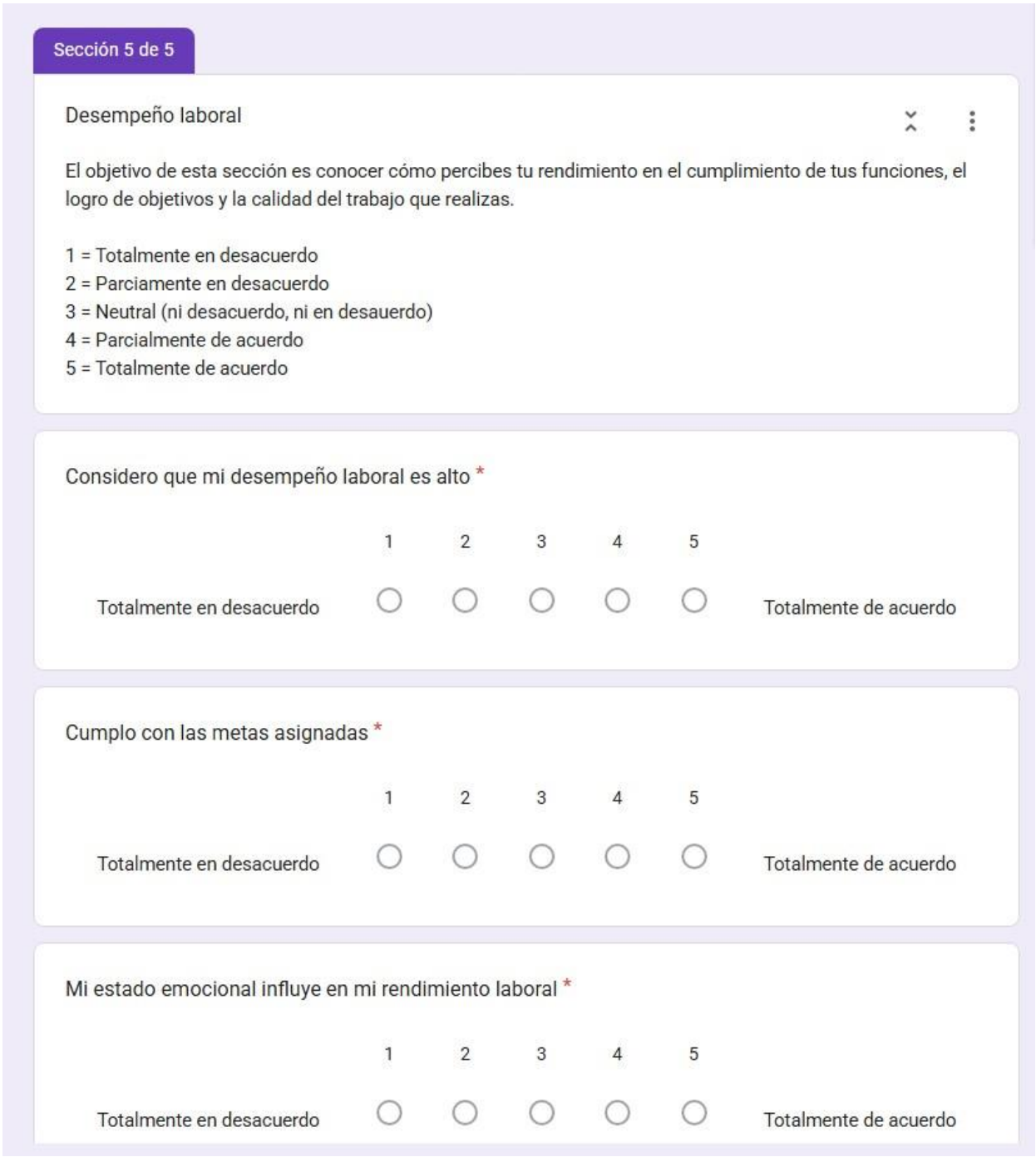
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 7

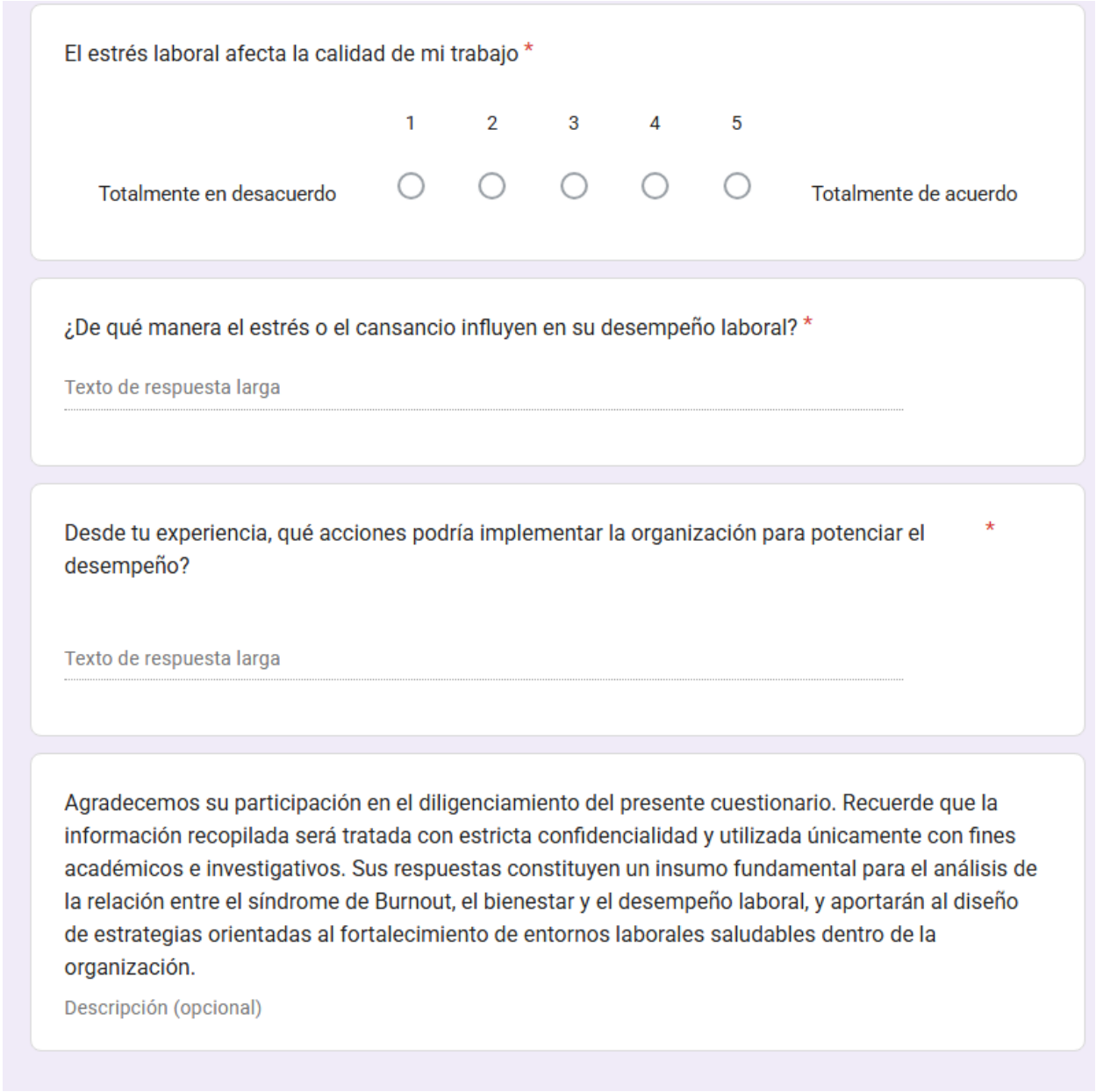
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 8

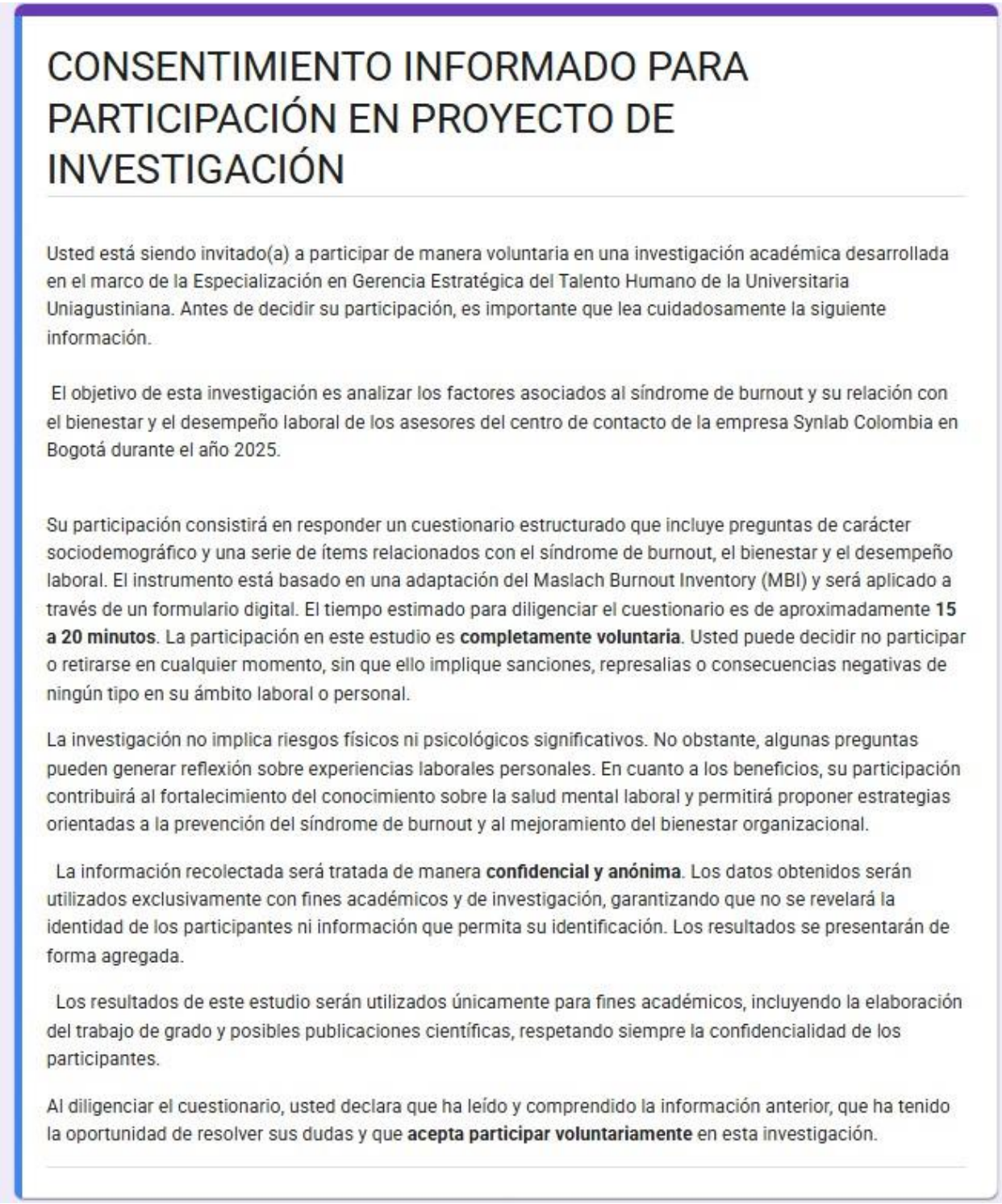
Instrumento de medición



Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 9

Instrumento de medición



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted está siendo invitado(a) a participar de manera voluntaria en una investigación académica desarrollada en el marco de la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano de la Universitaria Uniagustiniana. Antes de decidir su participación, es importante que lea cuidadosamente la siguiente información.

El objetivo de esta investigación es analizar los factores asociados al síndrome de burnout y su relación con el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de la empresa Synlab Colombia en Bogotá durante el año 2025.

Su participación consistirá en responder un cuestionario estructurado que incluye preguntas de carácter sociodemográfico y una serie de ítems relacionados con el síndrome de burnout, el bienestar y el desempeño laboral. El instrumento está basado en una adaptación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y será aplicado a través de un formulario digital. El tiempo estimado para diligenciar el cuestionario es de aproximadamente **15 a 20 minutos**. La participación en este estudio es **completamente voluntaria**. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique sanciones, represalias o consecuencias negativas de ningún tipo en su ámbito laboral o personal.

La investigación no implica riesgos físicos ni psicológicos significativos. No obstante, algunas preguntas pueden generar reflexión sobre experiencias laborales personales. En cuanto a los beneficios, su participación contribuirá al fortalecimiento del conocimiento sobre la salud mental laboral y permitirá proponer estrategias orientadas a la prevención del síndrome de burnout y al mejoramiento del bienestar organizacional.

La información recolectada será tratada de manera **confidencial y anónima**. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación, garantizando que no se revelará la identidad de los participantes ni información que permita su identificación. Los resultados se presentarán de forma agregada.

Los resultados de este estudio serán utilizados únicamente para fines académicos, incluyendo la elaboración del trabajo de grado y posibles publicaciones científicas, respetando siempre la confidencialidad de los participantes.

Al diligenciar el cuestionario, usted declara que ha leído y comprendido la información anterior, que ha tenido la oportunidad de resolver sus dudas y que **acepta participar voluntariamente** en esta investigación.

Fuente: Elaboración propia (2026)

Análisis de Resultados

De acuerdo con el consentimiento informado y la aplicación del instrumento de medición construido para evaluar el desempeño bienestar laboral y los factores asociados al burnout en los asesor es del call center de la empresa Synlab Colombia se evidenció lo siguiente, actualmente esta unidad de negocio de la compañía no cuenta con el personal completo en planta lo que lleva a que la carga laboral se empiece a notar en las actividades a diario, las vacantes no serán cubiertas en su totalidad debido al impacto de los presupuestos para el año 2026 por el impacto del aumento del salario minino legal vigente en Colombia, actualmente cuentan con aproximadamente 10 posiciones vacantes . No se logró la recolección de los datos completos, pero si aproximadamente con el 50% de la población de la muestra.

Características generales de la muestra instrumento tipo escala Likert de 0 a 6 en la mayoría de las preguntas esto permite medir niveles de:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal
- Bienestar laboral
- Desempeño laboral

Los resultados muestran que los trabajadores presentan altos niveles de realización personal y motivación, lo que favorece el desempeño laboral. Aunque se identifican niveles moderados de cansancio y estrés durante la jornada laboral, estos no han generado procesos significativos de despersonalización ni deterioro en la calidad del servicio.

El principal riesgo identificado se relaciona con carga laboral acumulativa, lo cual podría afectar el bienestar laboral si no se implementan estrategias organizacionales de prevención del estrés.

Fortalezas

- Alta motivación laboral
- Alto sentido de propósito
- Buen trato a usuarios
- Percepción positiva del liderazgo
- Cumplimiento de metas

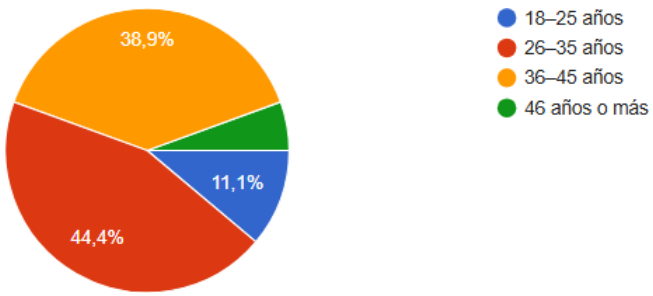
Riesgos

Cansancio acumulado durante la jornada, estrés que afecta la calidad del trabajo bienestar laboral moderado (no alto) La organización presenta alto compromiso laboral, pero existen factores estructurales de carga laboral que generan fatiga.

Primera Sesión Datos Sociodemográficos

Figura 10 .

Datos sociodemográficos edades de los participantes de la realización del instrumento.



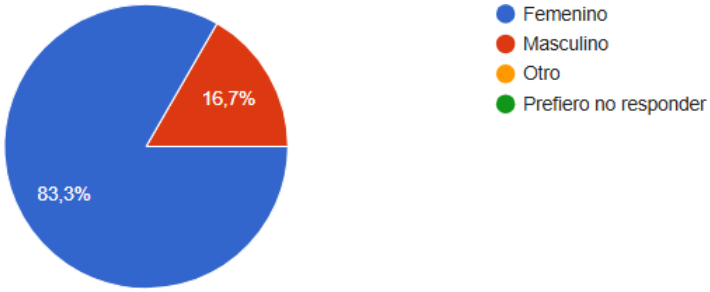
.

Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: El 44.4% de la población se encuentra en edades entre 26 y 35 años corresponden a una población generacional Millenials, seguido de un 39,9%, respuestas correspondientes a la edad de 36-45 años, y, por último, el 11,1% un rango de edad entre 18-25 años en la organización. Adicionalmente, la concentración de la población en rangos etarios entre 26 y 45 años permite inferir que se trata de una fuerza laboral en etapa productiva media, caracterizada por altos niveles de responsabilidad tanto laboral como personal. Desde una perspectiva psicosocial, este grupo suele estar expuesto a mayores niveles de presión por cumplimiento de metas y estabilidad económica, lo cual puede incrementar la vulnerabilidad al estrés laboral y, en consecuencia, al desarrollo del síndrome de Burnout.

Figura 11

Genero de los participantes.

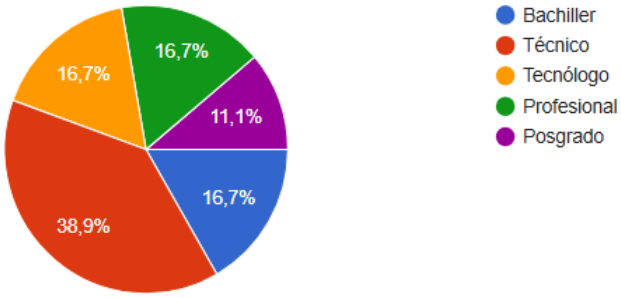


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: El 83.3% corresponde al género femenino y el 16,7% al género masculino. Se evidencia que no hubo respuestas correspondientes a la opción “prefiero no responder”. Este predominio del género femenino puede tener implicaciones relevantes en el análisis del bienestar laboral, considerando que diversos estudios han evidenciado que las mujeres suelen experimentar mayores niveles de carga emocional, especialmente en roles de atención al cliente. Esto puede influir en una mayor exposición al agotamiento emocional, aunque también puede estar asociado a mayores niveles de empatía, como se evidencia en los resultados posteriores.

Figura 12

Nivel educativo

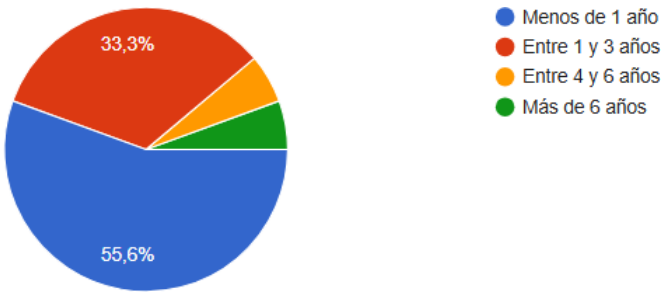


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: Después de un análisis de resultados, se evidencia que el 38.9% de la población encuestada se encuentra en nivel educativo técnico, seguido de un porcentaje compartido de 16.7% en las opciones de respuesta profesional, tecnólogo y bachiller, y por último, un porcentaje de 11,1% la opción de posgrado.

Figura 13

Tiempo de vinculación en la empresa



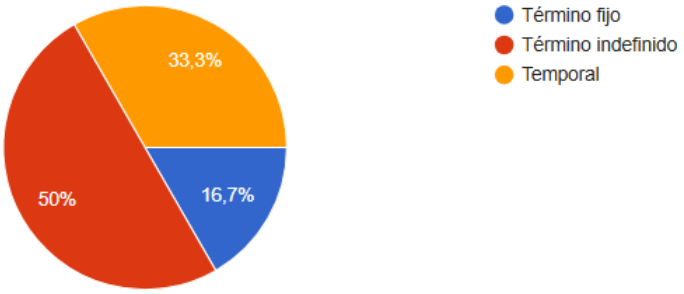
Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: Se evidencia que el 55.6% lleva menos de un año en la organización,

es decir, la mitad de la población es nuevo personal y un 33,3% llevan entre 1 y 3 años laborando. El alto porcentaje de colaboradores con menos de un año en la organización evidencia dinámica de rotación o expansión reciente del área. Este factor es crítico, ya que los trabajadores en etapas iniciales suelen presentar procesos de adaptación que, combinados con altas demandas laborales, pueden incrementar los niveles de estrés y desgaste emocional.

Figura 14

Tipo de contrato

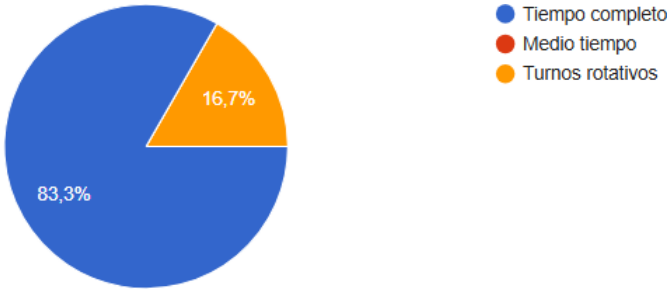


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: luego de un análisis de resultados, se comprende que el porcentaje mayor fue un 50% con una opción de respuesta de tipo de contrato a término indefinido con todas sus prestaciones de ley. Seguido de este, un 33,3% con opción de respuesta “temporal” y por último contrato a término fijo con un 33,3%.

Figura 15

Jornada laboral



Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: La gráfica deja en evidencia que la jornada laboral de los colaboradores es de tiempo completo,44 horas al mes de acuerdo con la normatividad colombiana vigente con un porcentaje de 83,3%, seguido de un 16,7% de turnos rotativos. Aunque la jornada se ajusta a la normatividad vigente, es importante considerar que, en contextos de alta demanda operativa, como los call centers, la intensidad del trabajo durante estas horas puede ser más determinante que la duración en sí misma. Por tanto, la percepción de carga laboral puede estar más asociada a la presión operativa que al tiempo formal trabajado.

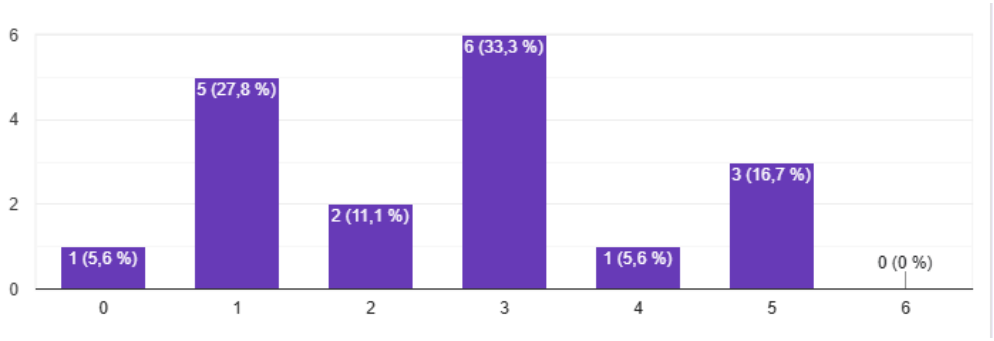
Segunda Sesión - Síndrome del Bournout

Las siguientes respuestas fueron bajo esta escala:

0 = Nunca
1 = Algunas veces al año
2 = Una vez al mes
3 = Algunas veces al mes
4 = Una vez a la semana
5 = Algunas veces a la semana
6 = Todos los días

Figura 16

Síndrome del Burnout
Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.



Fuente: Elaboración propia (2026)

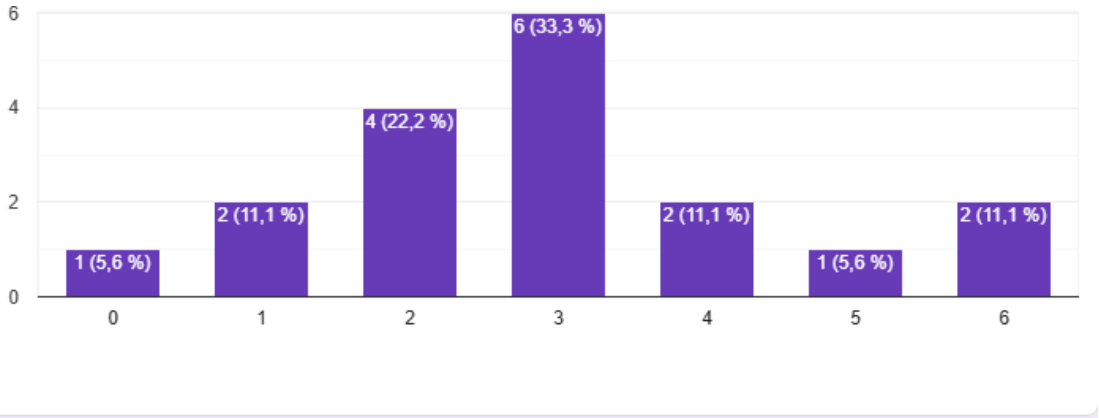
Interpretación: Luego de un análisis de resultados, se evidencia que la mayoría de los encuestados con un 33.3% se ubica en nivel 3, lo que indica agotamiento moderado. El trabajo genera carga acumulativa durante el día, posiblemente relacionada con volumen de tareas o llamadas.

- ✓ Existe presencia moderada de cansancio laboral.
- ✓ El mayor indicador de fatiga aparece al finalizar la jornada.
- ✓ Sin embargo, el inicio del día presenta bajo agotamiento, lo que sugiere que el desgaste se produce durante la jornada laboral.

Los porcentajes subsiguientes son 27,8% en un nivel 1, 16,7% en nivel 5, 11,1% en un nivel 2 y dos porcentajes restantes con un porcentaje de 5,6% nivel 0 y 4.

Figura 17

Siento que mi trabajo me genera un alto nivel de cansancio

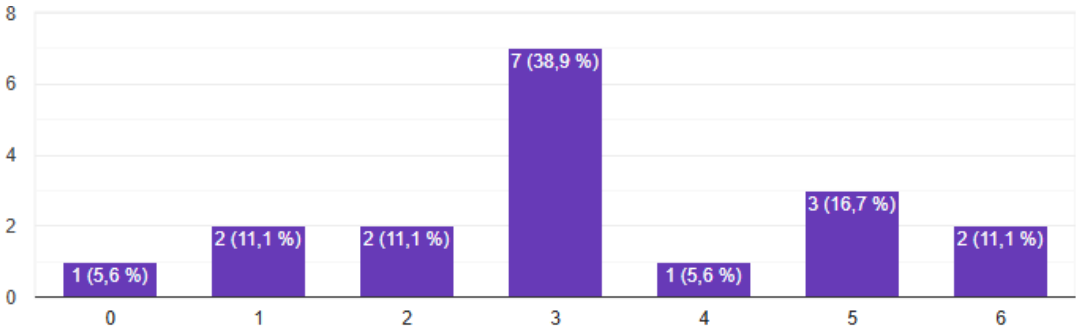


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: El 33.3% de la población encuestada percibe cansancio moderado, aunque existe un grupo (11.1%) con cansancio muy alto. La presencia de un grupo con niveles altos de cansancio indica heterogeneidad en la experiencia laboral, lo que sugiere que no todos los colaboradores enfrentan las mismas condiciones o cargas. Esto puede estar relacionado con diferencias en habilidades de afrontamiento, asignación de tareas o niveles de experiencia.

Figura 18

Al finalizar mi jornada laboral me siento exhausto

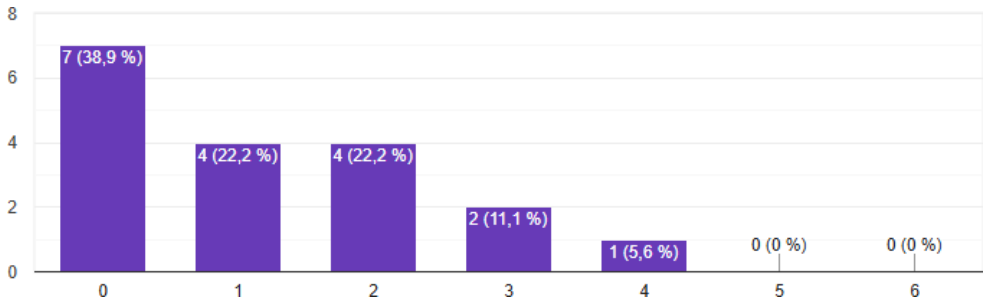


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: el 38.9% se siente moderadamente exhausto al final del día. Este resultado refuerza la hipótesis de que el desgaste se produce principalmente durante la jornada laboral, lo cual evidencia una acumulación progresiva de fatiga. Este patrón es característico de entornos con alta demanda continua, donde no existen suficientes pausas de recuperación efectivas.

Figura 19 .

Me siento fatigado (a) al iniciar un nuevo día laboral

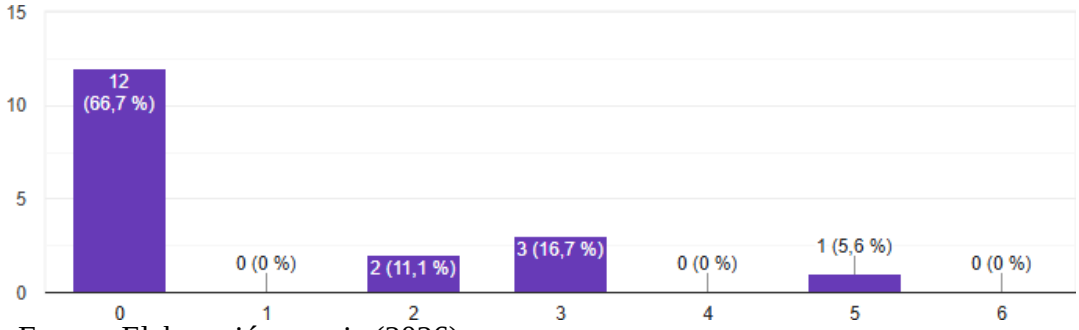


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: la mayoría de la población encuestada, con un porcentaje de 38,9% no inicia la jornada con fatiga. El bajo nivel de fatiga al inicio de la jornada sugiere que los colaboradores logran recuperar parcialmente su energía fuera del trabajo. Sin embargo, esto no elimina el riesgo de desgaste crónico si las condiciones laborales no se ajustan.

Figura 20

Trato a algunos usuarios de forma distante

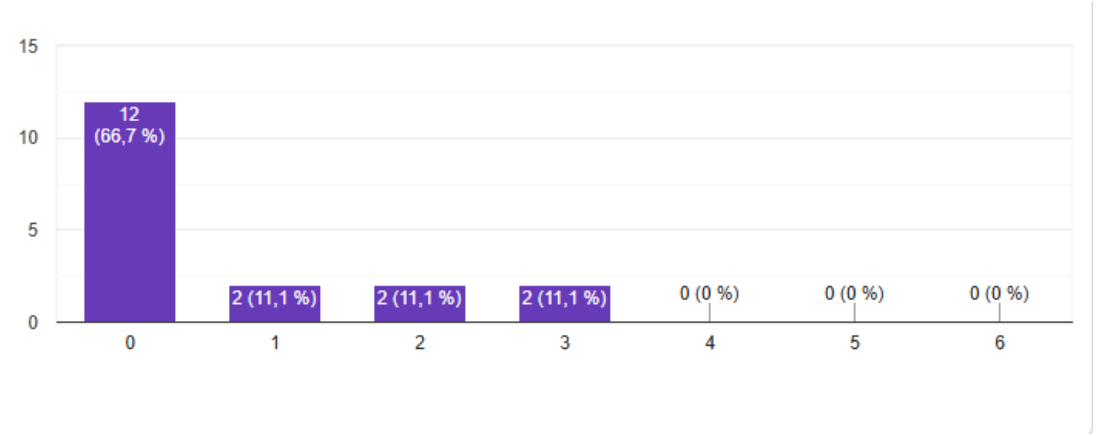


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: predomina con un 66,7% no presenta indiferencia hacia los usuarios. La baja despersonalización indica que los colaboradores mantienen un adecuado vínculo emocional con los usuarios, lo cual es un indicador positivo en términos de calidad del servicio. Sin embargo, este mismo involucramiento emocional puede convertirse en un factor de riesgo si no se regula adecuadamente.

Figura 21

Me he vuelto más indiferente hacia las personas que atiendo

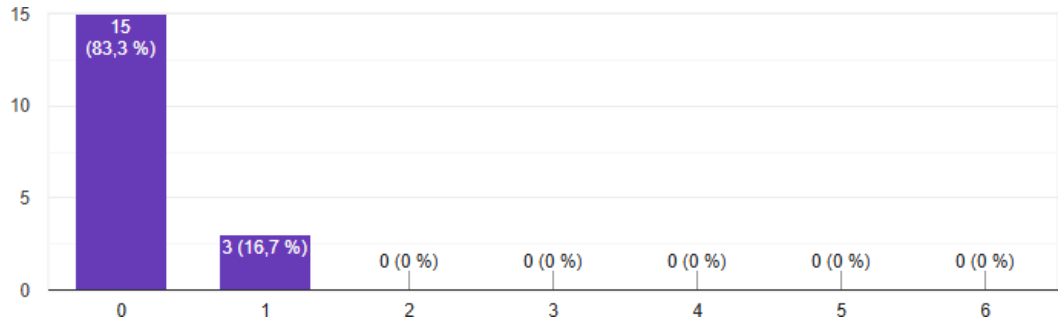


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: el 66,7% predomina un trato cercano y profesional con los usuarios que actualmente manejan. Este resultado confirma la preservación de habilidades sociales y comunicativas, lo cual es clave en entornos de atención al cliente. No obstante, también implica una mayor demanda emocional sostenida.

Figura 22

Me resulta difícil mostrar empatía en mi trabajo

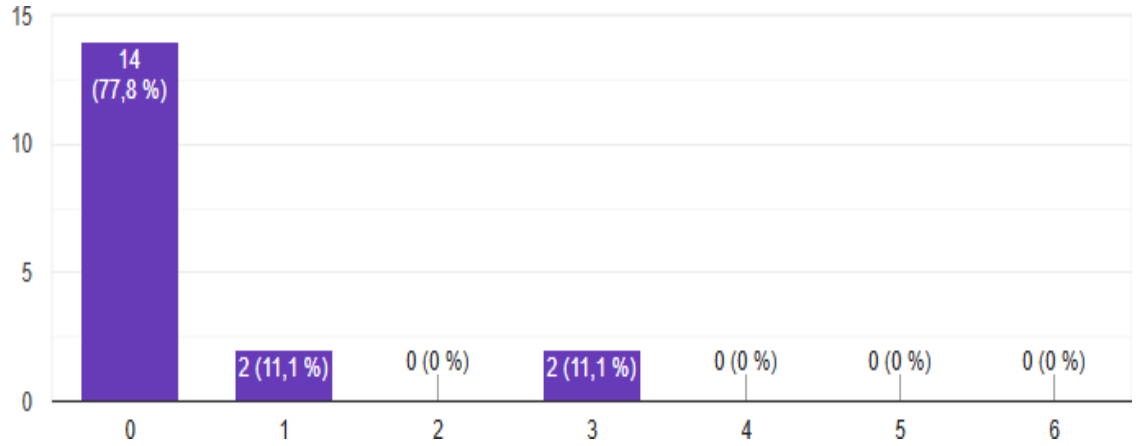


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: **l**a empatía es muy alta entre los trabajadores con un 83,3% lo cual es demasiado favorable. Los altos niveles de empatía constituyen un factor protector frente a la despersonalización, pero al mismo tiempo pueden incrementar el desgaste emocional si no se acompaña de estrategias de regulación emocional.

Figura 23

Siento que el trabajo me está volviendo emocionalmente insensible

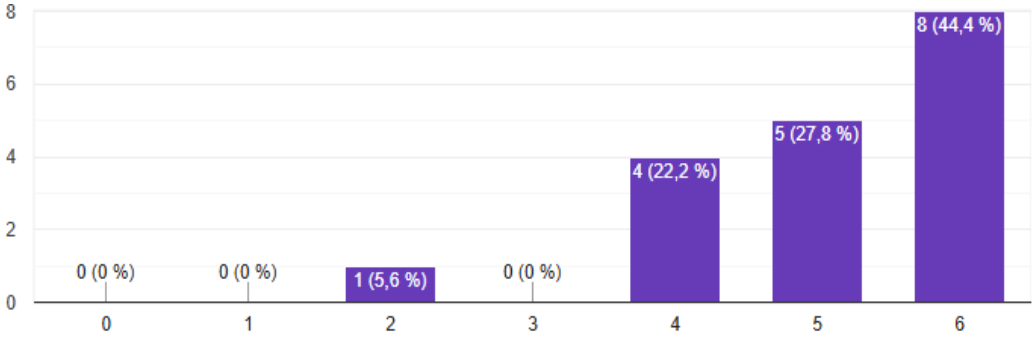


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: casi todos los asesores perciben su trabajo como muy valioso con un 94,4%. Este resultado evidencia un alto sentido de propósito, lo cual se asocia con mayor compromiso organizacional. Sin embargo, en contextos de alta exigencia, este factor puede derivar en sobrecarga autoimpuesta.

Figura 24

Me siento motivado(a) con mis funciones laborales

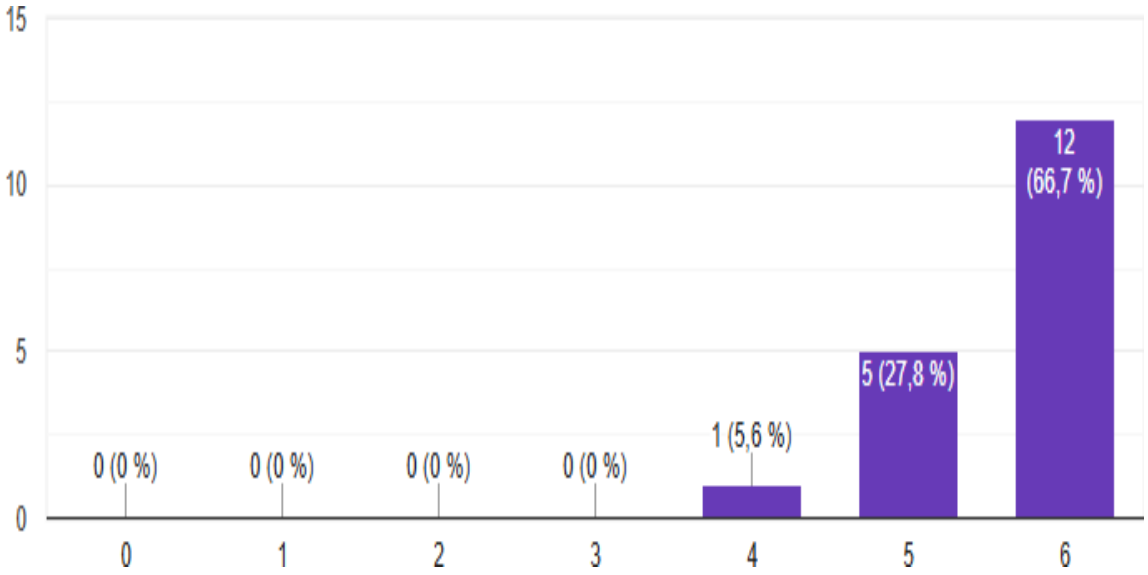


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: el 44.4% presenta alta motivación laboral, así mismo un 27.8%. La motivación elevada actúa como un amortiguador del estrés, pero su sostenibilidad depende de las condiciones organizacionales.

Figura 25

Mi trabajo contribuye positivamente a la organización

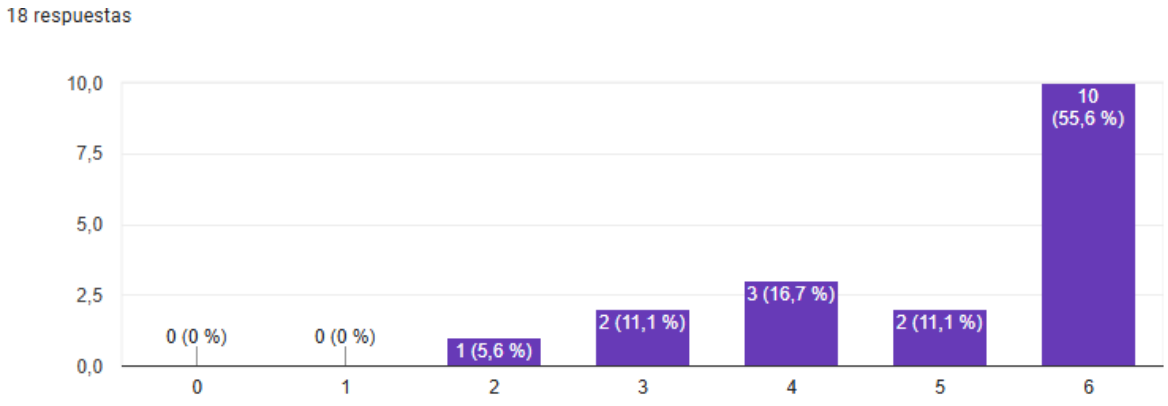


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: la mayoría percibe alto impacto de su trabajo en la empresa un 66.7%. La percepción de contribución fortalece la identidad organizacional, lo cual es positivo para el desempeño, pero debe equilibrarse con condiciones laborales adecuadas.

Figura 26

Me siento satisfecho (a) con mis logros laborales

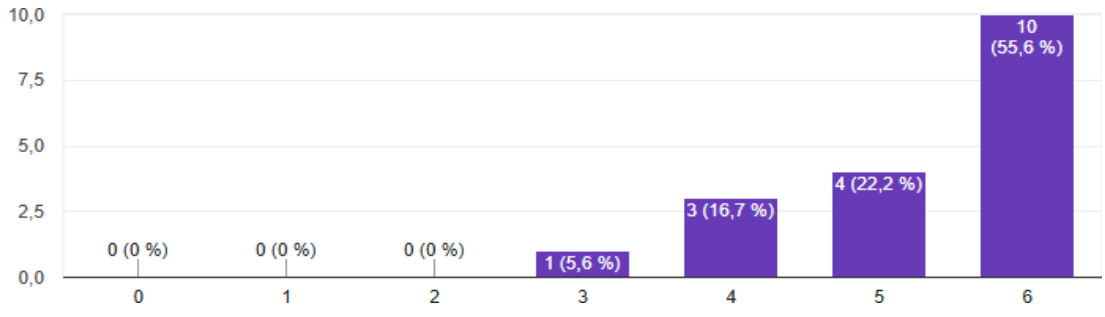


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: más de la mitad un (55.6%) presenta muy alta satisfacción laboral. Aunque la satisfacción es alta, no es homogénea, lo que indica posibles brechas en la experiencia laboral entre colaboradores.

Figura 27 .

Percibo que mi desempeño laboral es adecuado



Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: Los resultados evidencian que la mayoría de los asesores, representada por un 55,6%, percibe su desempeño laboral como alto, lo que sugiere un nivel favorable de autovaloración en relación con sus competencias, cumplimiento de metas y calidad en la ejecución de sus funciones. Este hallazgo puede interpretarse como un indicador positivo del clima organizacional y del grado de compromiso de los colaboradores con sus responsabilidades.

Bienestar Laboral

Las siguientes respuestas fueron bajo esta escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Parciamente en desacuerdo

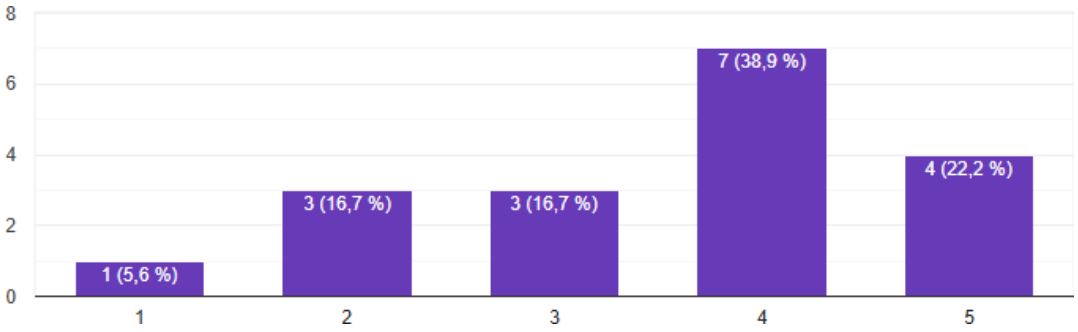
3 = Neutral (ni desacuerdo, ni en desacuerdo)

4 = Parcialmente de acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Figura 28

Mi entorno laboral favorece mi bienestar emocional

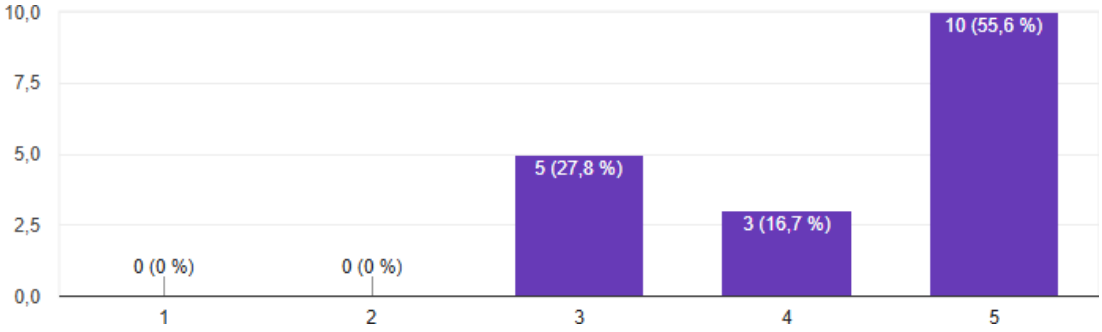


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: Predomina percepción parcialmente de acuerdo con un 38,9% lo cual infiere de manera positiva del entorno laboral. El nivel “parcialmente de acuerdo” evidencia que el bienestar no es pleno, lo cual confirma la existencia de factores de riesgo subyacentes.

Figura 29

Mantengo equilibrio entre mi vida laboral y personal

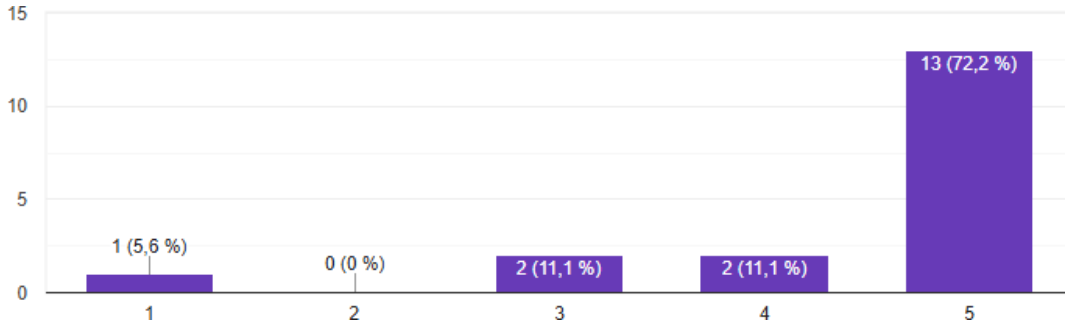


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: Más de la mitad de los asesores (55,6%) percibe un adecuado equilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual constituye un resultado favorable en términos de bienestar y gestión del tiempo. Este hallazgo sugiere que, en cierta medida, los colaboradores logran compatibilizar sus responsabilidades laborales con sus necesidades personales, lo que puede influir positivamente en su satisfacción, compromiso y desempeño dentro de la organización.

Figura 30

Recibo apoyo por parte de mis superiores

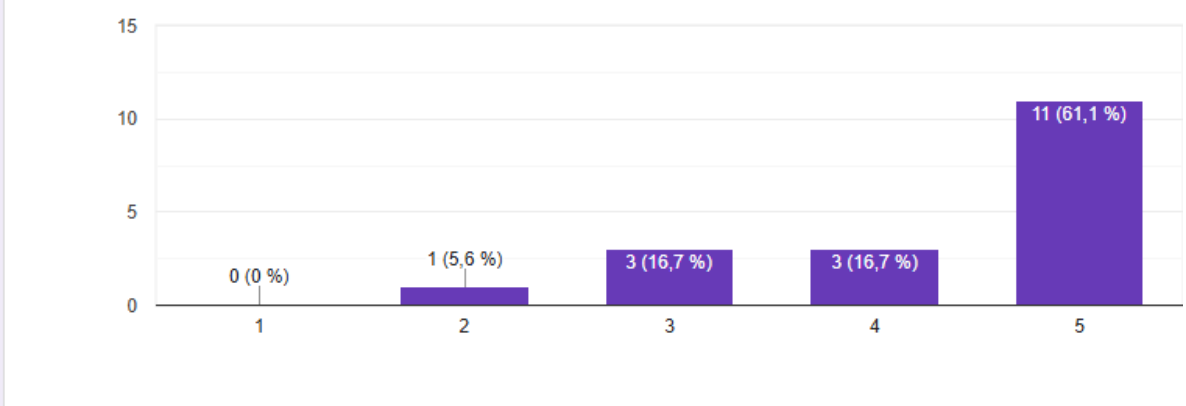


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: el 72.2% de los asesores percibe un alto nivel de apoyo por parte del liderazgo, lo que evidencia que las prácticas directivas dentro de la organización están siendo valoradas de manera positiva. Este resultado sugiere que los líderes no solo cumplen un rol operativo, sino que también actúan como facilitadores del desempeño, brindando acompañamiento, orientación y respaldo en el desarrollo de las funciones laborales. En este sentido, el liderazgo se consolida como un factor protector clave dentro de la organización, ya que contribuye a fortalecer variables como la motivación, el compromiso y el bienestar de los colaboradores, aspectos fundamentales para el logro de los objetivos organizacionales.

Figura 31

Me siento cómodo(a) y segura en mi ambiente de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: la mayoría percibe seguridad y comodidad laboral esto corresponde al 61,1% de los asesores. La variabilidad es baja-moderada, lo que indica percepción relativamente consistente.

Interpretación organizacional: El clima laboral se percibe positivo, especialmente en:

- Liderazgo
- Apoyo organizacional.

Sin embargo, el bienestar no alcanza niveles muy altos, lo que indica espacio para mejorar.

¿Qué aspectos de su entorno laboral influyen positiva o negativamente en su bienestar?

Falta de personal por la cantidad de llamadas que hay, horario, tiempo, falta de personal, positivo la estabilidad y el trato de mis superiores. negativamente la falta de personal y compromiso de los compañeros que hace que se tenga mayor carga laboral, generando estrés y cansancio en exceso, el horario influye un poco negativamente, tengo un grupo de trabajo excelente, el ambiente laboral influye mucho, En el ámbito laboral influye últimamente, no sabemos qué va a pasar ya que estamos por la temporal, hablo por mí y mis compañeros creo que deberían notificarnos unos 15 días antes si va a ver renovación o no, el aprendizaje diario, positiva gran líder y compañeros de trabajo, la comunicación y el trabajo en equipo.

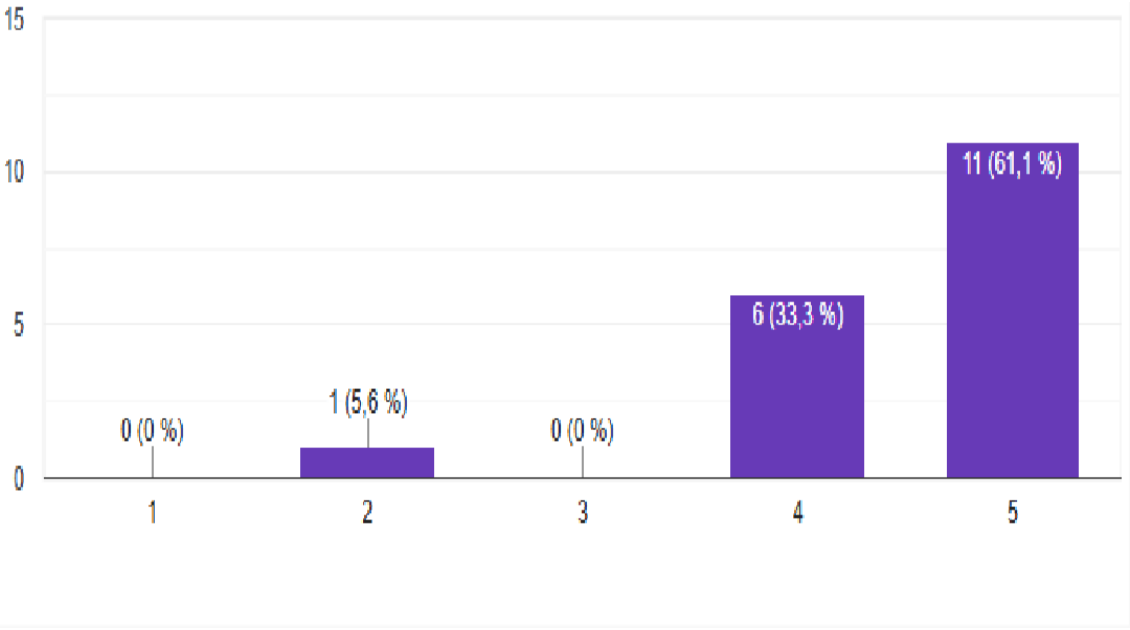
Interpretación: A partir de las respuestas de los asesores, se identifican diversos factores del entorno laboral que influyen tanto positiva como negativamente en su bienestar. En primer lugar, dentro de los aspectos negativos, destaca de manera reiterativa la falta de personal, la cual genera una sobrecarga laboral debido al alto volumen de llamadas. Esta situación incrementa los niveles de estrés y cansancio, afectando directamente la salud física y emocional de los colaboradores. Asimismo, se menciona el horario laboral como un elemento que influye de forma parcialmente negativa, lo que podría estar relacionado con jornadas extensas o poca flexibilidad. Otro factor relevante es la percepción de bajo compromiso por parte de algunos compañeros, lo que contribuye a una distribución desigual de las tareas y aumenta la carga individual.

Adicionalmente, emerge una preocupación importante asociada a la inestabilidad laboral, especialmente en relación con la vinculación mediante contratos temporales. La incertidumbre frente a la continuidad laboral y la falta de comunicación oportuna sobre renovaciones genera ansiedad y afecta la percepción de seguridad en el empleo.

Desempeño laboral

Figura 32

Considero que mi desempeño laboral es alto

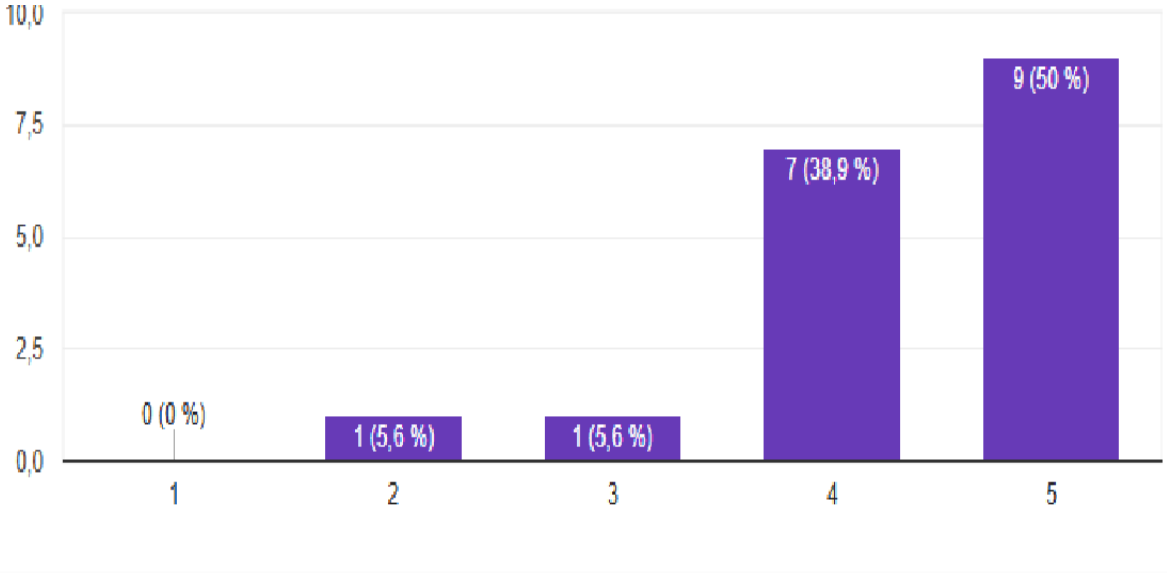


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: Las desviaciones estándar son bajas, indicando percepción homogénea con el 61,1%. Los trabajadores perciben que: Cumplen sus funciones logran metas organizacionales. Esto refleja capacidad operativa adecuada.

Figura 33

Cumplo con las metas asignadas.

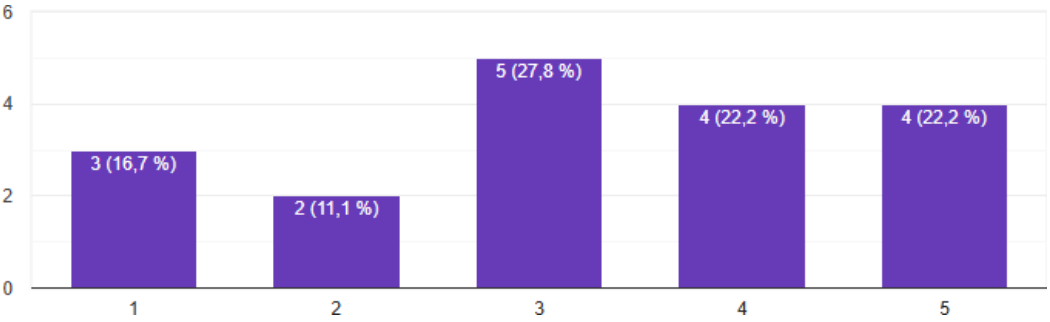


Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: El 50% considera que cumple de manera adecuada con las metas asignadas en el call center. El cumplimiento de metas, a pesar de la carga laboral, puede estar asociado a sobreesfuerzo sostenido

Figura 34

Mi estado emocional influye en mi rendimiento laboral



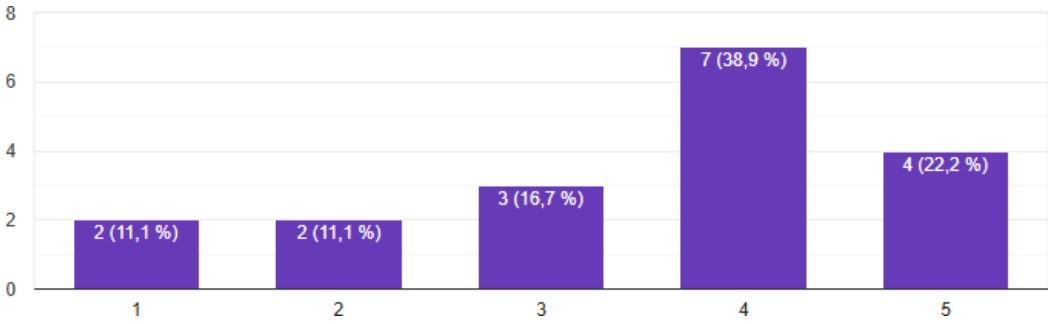
Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: El 27,8% es neutral (ni desacuerdo, ni en desacuerdo) sin embargo un

22,2% esta parcial y totalmente de acuerdo en que su estado emocional influye en el rendimiento laboral, lo cual es de validar y revisar.

Figura 35

Impacto desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia (2026)

Interpretación: El 38,9% de los asesores reconoce que el estrés impacta de manera directa su desempeño laboral, lo que evidencia la presencia de factores de riesgo psicosocial dentro del entorno organizacional. Aunque no representa la mayoría, este porcentaje es significativo, ya que pone de manifiesto que una proporción considerable de colaboradores experimenta afectaciones que pueden comprometer la calidad de su trabajo y su bienestar general. En particular, el estrés laboral incide negativamente en aspectos críticos del desempeño, como la concentración, dificultando la capacidad de mantener la atención sostenida en las tareas; la precisión, aumentando la probabilidad de errores; y la eficiencia, reduciendo la productividad y el cumplimiento oportuno de las actividades.

¿De qué manera el estrés o el cansancio influyen en su desempeño laboral?

Por el cansancio que causa, desempeño de tareas Causa cansancio, desánimo se agota la mente y el cuerpo, dificulta la concentración y aumenta la probabilidad de cometer errores, provoca desconcentración, menos agilidad, bajo rendimiento y comprensión de las solicitudes recibidas, no influyen dejo mis problemas a un lado y me enfoco en mis tareas incluso el estar ocupado me distrae de mi estrés, uno se enferma y hay incapacidad y esto influye, en el desempeño o venir con el cansancio uno no da al 10º, bajo rendimiento, rendimiento y desempeño.

Influyen porque uno no rinde igual, el estrés o cansancio hace que no se pueda desempeñar bien en el trabajo, oportunidad en entrega de resultados, en la motivación.

Interpretación:

A partir de las respuestas de los asesores, se evidencia que el estrés y el cansancio tienen una influencia directa y significativa en el desempeño laboral, manifestándose principalmente en la disminución del rendimiento, la capacidad de concentración y la calidad en la ejecución de las tareas. Los colaboradores señalan que el agotamiento físico y mental genera desánimo, reduce la agilidad en la atención de las solicitudes y aumenta la probabilidad de cometer errores, lo cual impacta negativamente la eficiencia y la oportunidad en la entrega de resultados. Asimismo, se identifican efectos adicionales como la afectación en la motivación y, en algunos casos, consecuencias en la salud, tales como enfermedades e incapacidades, lo que repercute tanto en el desempeño individual como en la continuidad del trabajo. Estos hallazgos refuerzan la relación existente entre el bienestar del colaborador y su productividad, evidenciando que condiciones de alta exigencia o carga laboral sostenida pueden derivar en un deterioro progresivo del desempeño.

Sin embargo, también se observa una minoría de respuestas que indican una capacidad de afrontamiento individual, donde algunos asesores manifiestan que logran gestionar el estrés separando los problemas personales del trabajo o utilizando la actividad laboral como un mecanismo de distracción. Esto sugiere la presencia de estrategias individuales de adaptación, aunque estas no necesariamente garantizan sostenibilidad en el tiempo frente a condiciones exigentes.

¿Desde tu experiencia, qué acciones podría implementar la organización para potenciar el d sempeño?

Motivación es decir que por cumplimiento nos incentiven con cosas, Menor carga laboral, falta personal ya que hacemos falta 7 personas, contratar personal con alto compromiso y capacidades para realizar las labores indicadas, con actitud y aptitud qué ayuden a que no haya mayor carga laboral para los pocos que estamos dentro de la entidad. Distribuir mejor las tareas.

Interpretación: De acuerdo con las respuestas de los asesores, se identifican diversas acciones que la organización podría implementar para potenciar el desempeño laboral, las cuales se concentran principalmente en la gestión del talento humano, la motivación y la distribución de la carga de trabajo. En primer lugar, se destaca la necesidad de reducir la sobrecarga laboral**,** la cual está directamente asociada a la falta de personal. Los colaboradores señalan que el déficit de aproximadamente siete personas incrementa significativamente las exigencias individuales, afectando el rendimiento, la calidad del trabajo y el bienestar general.

En este sentido, una de las acciones prioritarias es la contratación de personal suficiente y con alto nivel de compromiso y competencias, lo que permitiría equilibrar las responsabilidades, optimizar los procesos y evitar el desgaste del equipo actual. Asimismo, se resalta la importancia

de una mejor distribución de las tareas, orientada a garantizar mayor equidad en la asignación de funciones y a prevenir la acumulación de trabajo en ciertos colaboradores las pausas activas sean dirigidas directamente por un área encargada, con el fin de que este espacio sea más recreativo y dinámico, de esta manera se puede lograr que las personas se distraigan, reduzcan el estrés laboral y tengan un momento de bienestar durante la jornada, actividades entre compañeros, mejor programa de bienestar, tener programas de salud mental, más motivación al desempeño por parte de la empresa, más agendamientos, espacios de desconexión.

Adicionalmente, es importante realizar una lectura crítica de los resultados desde una perspectiva integradora, en la cual se evidencie la coexistencia de factores protectores y de riesgo dentro del contexto organizacional analizado.

En primer lugar, aunque los resultados muestran niveles altos de realización personal, motivación y percepción positiva del liderazgo, esta condición no excluye la presencia de riesgos psicosociales latentes. De hecho, la evidencia empírica sugiere que el síndrome de burnout no se manifiesta de manera uniforme, sino que puede desarrollarse progresivamente, iniciando con el agotamiento emocional antes de evolucionar hacia la despersonalización y la baja realización personal (Maslach & Leiter, 2016). En este sentido, los niveles moderados de cansancio identificados en la muestra constituyen un indicador temprano de riesgo organizacional.

En segundo lugar, la alta proporción de colaboradores con menos de un año de vinculación (55,6%) sugiere la existencia de una dinámica organizacional caracterizada por rotación o renovación constante del personal, lo cual puede estar asociado a condiciones

laborales exigentes propias del sector de contact center. Este hallazgo se articula con la literatura que plantea que la inestabilidad laboral y la sobrecarga de funciones incrementan la vulnerabilidad al burnout, especialmente en etapas iniciales de adaptación laboral.

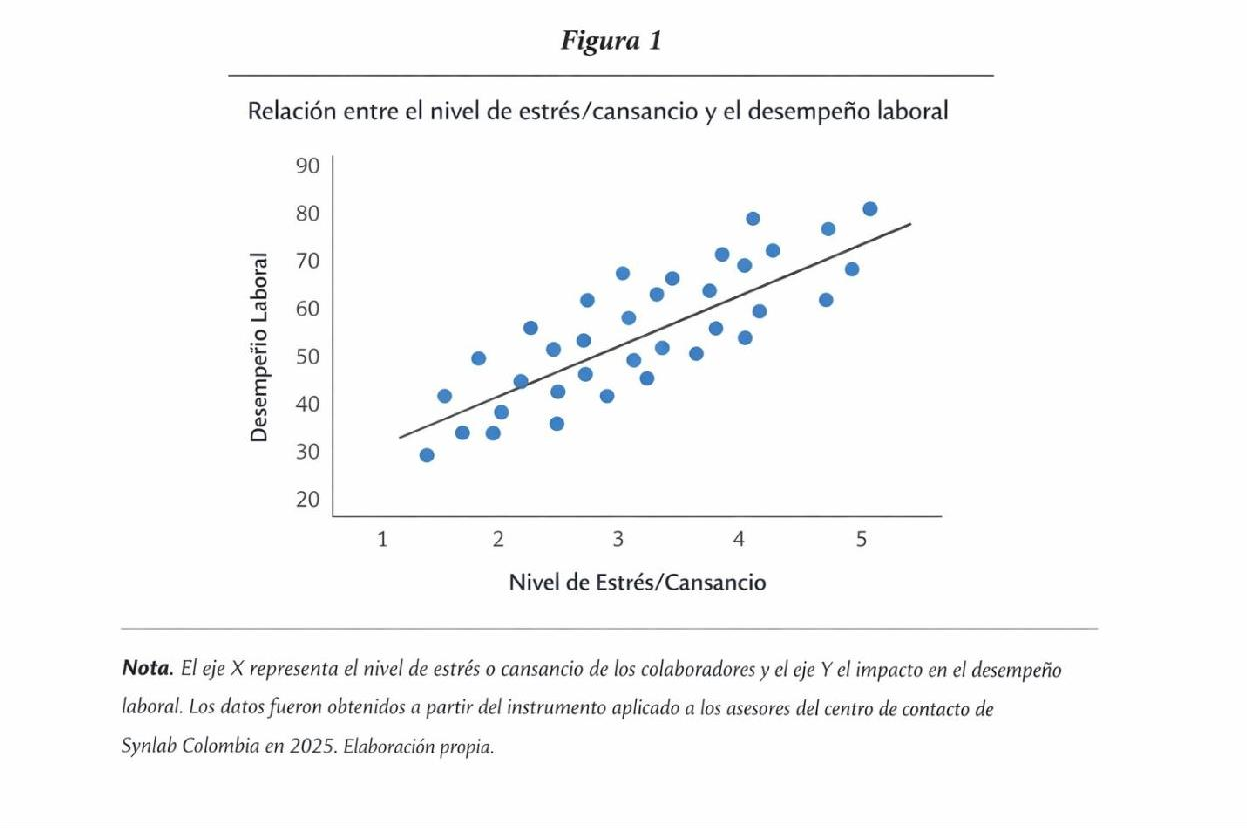
Por otra parte, los resultados cualitativos refuerzan los hallazgos cuantitativos, evidenciando que la sobrecarga laboral derivada de la falta de personal es percibida como el principal factor estresor. Este aspecto resulta crítico, ya que introduce una discrepancia entre las demandas del entorno y los recursos disponibles, lo cual, desde la teoría del intercambio social, puede generar percepciones de inequidad organizacional.

Asimismo, el análisis del diagrama de dispersión confirma la existencia de una relación positiva entre el estrés y el deterioro del desempeño laboral, lo que permite validar empíricamente el supuesto teórico planteado en la investigación. Sin embargo, es relevante señalar que dicha relación no es absoluta, ya que un grupo de colaboradores manifiesta capacidad de afrontamiento, lo que sugiere la presencia de variables moderadoras como resiliencia, compromiso organizacional o estrategias individuales de regulación emocional.

Finalmente, se identifica una disonancia organizacional relevante: mientras el clima laboral y el liderazgo son percibidos positivamente, el bienestar laboral no alcanza niveles altos. Esto indica que las prácticas relacionales son adecuadas, pero los factores estructurales (carga laboral, dotación de personal, presión operativa) requieren intervención prioritaria

Figura 36

Diagrama de dispersión: Correlación de datos asociados



Fuente: Elaboración propia (2026)

El diagrama de dispersión fue elaborado a partir de los datos recolectados mediante el cuestionario aplicado a los asesores del centro de contacto. Para su construcción se seleccionaron dos variables: el nivel de estrés o cansancio (variable independiente) y el impacto en el desempeño laboral (variable dependiente).

Posteriormente, los datos fueron organizados en una hoja de cálculo en Microsoft Excel, donde cada participante fue representado como un punto en el plano cartesiano. Esto permitió visualizar la relación entre ambas variables y evidenciar una tendencia positiva, indicando que, a mayor nivel de estrés o fatiga, mayor es el impacto negativo en el desempeño laboral.

El diagrama de dispersión se evidencia una correlación positiva entre el nivel de estrés o cansancio y el impacto en el desempeño laboral. A partir de la distribución de los datos, se observa una tendencia en la que, a medida que aumentan los niveles de estrés, se incrementa el impacto negativo en variables como la concentración, la motivación identificada durante el procesamiento de la información, permitiendo visualizar de manera clara la asociación entre ambas variables. En este sentido, los resultados sugieren la necesidad de que las organizaciones implementan estrategias orientadas a la gestión del estrés laboral, tales como la adecuada distribución de cargas de trabajo, la vinculación de personal, el fortalecimiento de programas de bienestar, la implementación de pausas activas y la generación de espacios de desconexión, con el propósito de mitigar los efectos negativos del estrés y optimizar el desempeño de los colaboradores.

- El eje X representa el nivel de estrés o cansancio.
- El eje Y representa el impacto en el desempeño laboral.
- Los puntos muestran que, a mayor nivel de estrés o cansancio, mayor es el impacto negativo en el desempeño.

Propuesta de intervención

Sánchez (2019), abarca el concepto como una herramienta que permite integrar elementos internos y externos, permitiendo formular acciones estratégicas para mejorar el rendimiento de la organización o área específica bajo examen, mediante un análisis minucioso de dichos elementos. La propuesta de intervención se compone del diseño, planificación e implementación de la intervención.

Diseño y planificación de la intervención

Objetivo general

Diseñar e implementar un programa integral de prevención e intervención del síndrome de Burnout en los asesores del centro de contacto contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2026, orientado a fortalecer el bienestar psicológico, mejorar el desempeño laboral y reducir los factores de riesgo psicosocial asociados a la carga emocional y operativa del cargo

Acciones o estrategias para alcanzar los objetivos

Algunas de las acciones o estrategias que implementar para alcanzar los anteriores objetivos son las siguientes:

Nivel organizacional (prevención primaria)

- Realizar encuestas o entrevistas semi estructuradas a los colaboradores y supervisores de la organización para identificar necesidades y oportunidades de mejora.
- Revisar los resultados de la encuesta para identificar áreas de debilidad que puedan abordarse mediante el programa de prevención e intervención del síndrome de Burnout
- Revisión de cargas laborales y metas comerciales, garantizando que sean realistas y coherentes con la capacidad operativa.

- Ajuste de turnos y pausas activas estructuradas, promoviendo la recuperación física y mental.
- Fortalecimiento del liderazgo, mediante capacitación a supervisores en liderazgo transformacional, comunicación empática y manejo de equipos bajo presión.
- Sistema de reconocimiento al desempeño, no solo cuantitativo sino también cualitativo (servicio, actitud, trabajo en equipo).

Nivel grupal (prevención secundaria)

- Talleres de manejo del estrés y regulación emocional.
- Espacios mensuales de escucha activa y retroalimentación grupal.
- Actividades de integración y fortalecimiento del clima laboral.

Nivel individual (intervención terciaria)

- Aplicación periódica de instrumentos de medición de burnout.
- Acompañamiento psicológico individual para casos identificados con niveles altos de agotamien

Nivel grupal (prevención secundaria):

- Talleres de manejo del estrés y regulación emocional.
- Espacios mensuales de escucha activa y retroalimentación grupal.
- Actividades de integración y fortalecimiento del clima laboral.

Nivel individual (intervención terciaria):

- Aplicación periódica de instrumentos de medición de burnout.
- Acompañamiento psicológico individual para casos identificados con niveles altos de agotamiento.
- Planes de desarrollo individual enfocados en habilidades de afrontamiento y resiliencia.

Indicadores de evaluación

Algunos indicadores que nos podrían servir para evidenciar lo anterior son:

- Realizar evaluaciones de pre y post capacitación para medir el cambio en el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los empleados.
- Evaluación de la satisfacción de los empleados con respecto a la calidad, relevancia y utilidad de los programas de capacitación.
- Disminución de índices de ausentismo y rotación.
- Mejora en los resultados de clima organizacional.
- Reducción en los niveles de agotamiento emocional medidos semestralmente.
- Incremento en indicadores de satisfacción laboral.

Impacto esperado

La implementación de esta propuesta permitirá generar un entorno laboral más saludable, fortalecer el compromiso organizacional y mejorar el desempeño de los asesores. Asimismo, contribuirá a consolidar una cultura organizacional centrada en el bienestar, la prevención y la sostenibilidad del talento humano.

Cronograma de Implementación

El cronograma de actividades constituye una herramienta fundamental en la planeación de programas o proyectos de intervención, pues conoce secuencialmente las actividades que se desarrollarán dentro de este, así como los objetivos, recursos y fechas establecidas para su realización, facilitando la distribución de labores y roles específicos dentro del ejercicio de cada actividad. De esta manera, facilita la coordinación del trabajo y el seguimiento de las acciones previstas dentro del programa (Ander-Egg y Aguilar, 2005).

Se propone una ejecución del programa en un período de 6 meses, distribuido en fases estratégicas para garantizar planeación, intervención, seguimiento y evaluación.

Tabla 1

Fases

Fase 1: Diagnóstico y Planeación (Mes 1)

Actividad	Responsable
Tiempo Socialización de la propuesta con la gerencia	Talento Humano
Semana 1 Aplicación inicial de instrumento de medición de burnout	Psicólogo organizacional
Semana 2 Revisión de cargas laborales y metas comerciales	Dirección + Supervisores
Semana 3 Diseño detallado del plan de intervención	Talento Humano

Semana 4

Fase 2: Intervención Organizacional (Mes 2 y 3)

Actividad	Responsable	Tiempo
Ajuste de turnos y pausas activas estructuradas	Operaciones	Mes 2
Implementación del sistema de reconocimiento	Dirección	Mes 3
Seguimiento a cumplimiento de nuevas metas	Supervisores	Permanente

Fase 3: Intervención Grupal (Mes 3 y 4)

Actividad	Responsable	Tiempo
Talleres de manejo del estrés	Psicólogo organizacional	2 sesiones en Mes 3
Espacios de escucha activa	Supervisores	1 vez al mes
Actividades de integración	Talento Humano	Mes 4

Fase 4: Intervención Individual (Mes 4 y 5)

Actividad	Responsable	Tiempo
Replicación de instrumento de burnout	Psicólogo	Inicio Mes 4
Identificación de casos críticos	Talento Humano	Mes 4
Acompañamiento psicológico individual	Psicólogo	Mes 4 y 5
Planes de desarrollo individual	Supervisores + Psicólogo	Mes 5

Fase 5: Evaluación y Seguimiento (Mes 6)

Actividad	Responsable	Tiempo
Medición de indicadores (ausentismo, rotación, clima)	Talento Humano	Semana 1
Comparación de resultados inicial vs final	Psicólogo organizacional	Semana 2
Informe de resultados a gerencia	Talento Humano	Semana 3
Ajustes y plan de sostenibilidad	Dirección	Semana 4

Resumen del Cronograma General

- **Mes 1:** Diagnóstico y planeación
- **Mes 2–3:** Intervención organizacional
- **Mes 3–4:** Intervención grupal
- **Mes 4–5:** Intervención individual
- **Mes 6:** Evaluación y cierre

Fuente: Elaboración propia (2026)

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que el síndrome de burnout tiene un impacto significativo en el bienestar psicológico de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia, evidenciado en altos niveles de agotamiento emocional, desmotivación y afectaciones en la salud mental. Esto confirma que las condiciones laborales caracterizadas por alta demanda y presión constante inciden directamente en la calidad de vida de los colaboradores, dando respuesta al objetivo general de la investigación.

Asimismo, se establece que existe una relación directa y significativa entre los niveles de burnout y el desempeño laboral, donde a mayor presencia del síndrome, se observa una disminución en la productividad, aumento del ausentismo y menor compromiso organizacional.

Esta deducción responde al análisis planteado en los objetivos específicos, evidenciando cómo el desgaste profesional afecta negativamente los resultados organizacionales.

Por otra parte, se concluye que los factores asociados al síndrome de burnout, como la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento, la ambigüedad de rol y el clima organizacional, influyen de manera determinante en su aparición y desarrollo. Esto permite dar respuesta a la pregunta problema, al identificar claramente cuáles son los elementos que inciden en el fenómeno dentro del contexto estudiado.

Finalmente, se determina que es fundamental la implementación de estrategias organizacionales orientadas a la prevención del burnout, tales como el fortalecimiento del liderazgo, la promoción del bienestar laboral y la gestión adecuada de las cargas de trabajo. Estas acciones no solo contribuirán a mejorar el bienestar de los colaboradores, sino también a optimizar su desempeño, garantizando coherencia con los objetivos específicos relacionados con la propuesta de intervención.

De manera complementaria, los resultados permiten inferir que el síndrome de burnout en el contexto analizado no se encuentra en una fase crítica consolidada, sino en una etapa de desarrollo incipiente o moderada, lo cual representa una oportunidad estratégica para la intervención temprana desde la gestión del talento humano.

Asimismo, se concluye que el burnout en esta población no responde exclusivamente a factores individuales, sino que está fuertemente determinado por condiciones estructurales y organizacionales, particularmente la insuficiencia de personal y la distribución de cargas laborales. Esto refuerza la necesidad de abordar el fenómeno desde un enfoque sistémico y no únicamente desde intervenciones individuales.

Otro aspecto relevante es que el alto nivel de compromiso, motivación y sentido de propósito identificado en los colaboradores actúa como un factor protector organizacional, el cual podría amortiguar temporalmente los efectos del estrés laboral.

No obstante, si no se gestionan adecuadamente los factores de riesgo, este mismo compromiso podría derivar en sobre involucramiento laboral, aumentando la probabilidad de desgaste a largo plazo.

Finalmente, se establece que la gestión del burnout debe ser entendida como un componente estratégico dentro del sistema de gestión del talento humano, en tanto impacta

directamente variables críticas como la productividad, la sostenibilidad organizacional y la salud ocupacional.

Recomendaciones

Se recomienda implementar un plan estratégico de redistribución de cargas laborales que permita equilibrar la demanda operativa con la capacidad del personal, integrando criterios técnicos de medición del desempeño. Asimismo, se sugiere promover líneas de investigación orientadas a la gestión eficiente del talento humano en contextos de alta exigencia. De igual manera, es pertinente diseñar e implementar estrategias de ampliación y soporte del recurso humano, como la vinculación progresiva de asesores o mecanismos de apoyo temporal, con el fin de disminuir la presión operativa y optimizar el dimensionamiento del personal. Se recomienda establecer sistemas innovadores de reconocimiento organizacional que integren indicadores de desempeño cuantitativos y cualitativos, con el propósito de fortalecer la motivación laboral y el clima organizacional. En cuanto a la comunicación interna, se sugiere fortalecer los canales mediante la creación de protocolos claros y estructurados entre supervisores, líderes y asesores, favoreciendo la claridad organizacional y la comunicación efectiva. Asimismo, se propone desarrollar programas integrales de bienestar laboral que incluyan intervenciones psicosociales, pausas activas estructuradas y acompañamiento emocional, con el objetivo de prevenir el agotamiento laboral y promover la salud mental.

Se recomienda capacitar a los líderes en modelos de liderazgo transformacional,

inteligencia emocional y comunicación empática, promoviendo estilos de dirección saludables que contribuyan a la reducción del burnout. Igualmente, se sugiere implementar sistemas periódicos de monitoreo del bienestar, el desempeño y los niveles de agotamiento laboral mediante instrumentos validados, que permitan la toma de decisiones informadas y el análisis continuo de la información. En relación con la organización del trabajo, se recomienda optimizar la planificación de horarios y turnos laborales mediante enfoques flexibles que favorezcan el equilibrio entre la vida personal y laboral.

También es importante crear espacios formales de retroalimentación individual y grupal que fortalezcan la participación de los colaboradores en la toma de decisiones y promuevan una cultura organizacional participativa. Por otra parte, se sugiere diseñar rutas de intervención especializadas para casos de agotamiento laboral, incorporando acompañamiento profesional y ajustes organizacionales orientados a la recuperación y prevención del burnout. Desde un enfoque estratégico, se recomienda implementar un modelo de gestión del riesgo psicosocial basado en analítica de datos, que permita anticipar tendencias mediante indicadores como el ausentismo, la rotación y la carga operativa. Asimismo, se propone incorporar metodologías de planificación de la fuerza laboral (workforce planning) para alinear la capacidad operativa con la demanda real del

servicio y evitar la sobrecarga estructural. Se sugiere fortalecer la evaluación del liderazgo, considerando no solo la percepción de apoyo, sino también su impacto en la gestión de cargas, la toma de decisiones y la priorización de tareas. De igual manera, se recomienda desarrollar programas de formación en habilidades de afrontamiento psicológico, resiliencia y regulación emocional, con el fin de fortalecer la capacidad adaptativa de los colaboradores. Finalmente, se propone institucionalizar el bienestar laboral como un indicador clave de gestión (KPI), integrándolo en los sistemas de seguimiento organizacional y en la toma de decisiones gerenciales. Se sugiere, además, que futuras investigaciones adopten diseños longitudinales y comparativos entre diferentes áreas, con el propósito de generar evidencia más robusta y generalizable

Referencias

Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., & Salazar Estrada, J. G. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. En C. Aranda Beltrán, M. Pando Moreno, & J. G. Salazar Estrada, *Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México* (págs. 218 - 227). Mexico: Universidad del Norte . Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/817/81748361005/html/

Espinosa, A. A., Torres Flórez, D., & Astudillo, D. (2019). SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE SALUD DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER (ESEHUS). En A. A. Espinosa, D. Torres Flórez, & D. Astudillo, *SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE SALUD DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER (ESEHUS)* (págs. 78 - 89). FACE Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/339506068_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_PROFESIONALES_DE_SALUD_DEL_SERVICIO_DE_URGENCIAS_DEL_HOSPITAL_UNIVERSITARIO_DE_SANTANDER_ESEHUS

Buunk, B. P. (1993). Professional burnout: A perspective from social comparison theory [Agotamiento profesional: Una perspectiva desde la teoría de desde la teoría de la comparación social]. En B. P. Buunk, *Professional burnout: A perspective from social comparison theory [Agotamiento profesional: Una perspectiva desde la teoría de desde la teoría de la comparación social]* (págs. 289 - 305). Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/039.pdf

Christina Maslach, S. E. (1981). La medición del agotamiento experimentado. En S. E. Christina Maslach, *La medición del agotamiento experimentado* (págs. 99 - 113). Journal of Occupational Behavior,. Obtenido de https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205

COLOMBIA, E. C. (21 de enero de 2013). *Función Pública* . Obtenido de EL CONGRESO DE

COLOMBIA: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51292

Cox, T. K. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness [Agotamiento, salud, estrés laboral y salud organizacional]. En T. K. Cox, *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness [Agotamiento, salud, estrés laboral y salud organizacional]*. (págs. 99 - 114). Aberdeen. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/345524970_Burnout_Health_Work_Stress_and_Organizational_Healthiness

EZEQUIEL , A. E., & AGUILAR, M. J. (1989). COMO ELABORAR UN PROYECTO: GUÍA PARA DISEÑAR PROYECTOS SOCIALES Y CULTURALES. En A. E. EZEQUIEL, & M. J. AGUILAR, *COMO ELABORAR UN PROYECTO: GUÍA PARA DISEÑAR PROYECTOS SOCIALES Y CULTURALES* (págs. 1-33). Argentina: Talleres Gráficos Litodar. Obtenido de https://faud.unsj.edu.ar/descargas/blogs/bibliografia-unidad-2-ander-egg-e-aguilar-idanez-m-j-1997_elaboracionproyectoander-egg.pdf

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout[agotamiento del personal]. En H. J. Freudenberger, *Staff burnout[agotamiento del personal]* (págs. 159 - 165). Obtenido de https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Gamarra, J. (2025). El absentismo laboral y su impacto en las organizaciones. En J. Gamarra, *El absentismo laboral y su impacto en las organizaciones.* (págs. 1-5). Revista Gestión Humana. Obtenido de https://www.gestionhumana.com/noticias-y-tendencias/absentismo-laboral-de-problema-estructural-oportunidad-estrategica-para-las

Gil-Monte, P. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. En P. Gil-Monte, *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse.* Valencia. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/263276186_Desgaste_psiquico_en_el_trabajo_el_sindrome_de_quemarse

Gimeno, D. F. (2013). Organizational and psychosocial factors and the risk of work-related injuries. Occupational Medicine,. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/7899111_Organisational_and_occupational_risk_factors_associated_with_work_related_injuries_among_public_hospital_employees_in_Costa_Rica

Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). En R. F. Hernández, *Metodología de la investigación (6.ª ed.).* (págs. 1 - 634). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Leiter, M. P. (2016). Burnout in the workplace: A psychological perspective [El agotamiento laboral: una perspectiva psicológica]. En M. P. Leiter, *Burnout in the workplace: A psychological perspective [El agotamiento laboral: una perspectiva psicológica]* (págs. 397 - 422). Revista anual de psicología. Obtenido de https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11148311/

Mamani, A. &. (2019). Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de salud. Revista Científica de Ciencias de la Salud. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10226750.pdf

Mendoza, M. &. (2024). Síndrome de burnout y su impacto en el desempeño laboral en trabajadores de servicios. Miami: South Florida Journal of Development . Obtenido de https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/6227/4134/15499

NIH. (s.f.). *National Human Genome* . Obtenido de National Human Genome : https://www.genome.gov/

Paredes, O. &. (2008). El síndrome de burnout en el contexto organizacional. En O. &. Paredes, *El síndrome de burnout en el contexto organizacional.* (págs. 25 -35). Revista Colombiana de Psicología. Obtenido de https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/que-es-el-burnout-y-como-debe-tratarse-en-las-empresas

Pérez, J. (2009). Estrés laboral y síndrome de burnout en profesionales de servicios. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Quiceno, J. M. (2007). Burnout: Concepto y evaluación. En J. M. Quiceno, *Burnout: Concepto y*

evaluación (págs. 117 - 132). Revista de Psicología. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/challenge

Salessi, S. &. (2014). Cinismo organizacional y sus consecuencias. En S. &. Salessi, *Cinismo organizacional y sus consecuencias* (págs. 1 - 15). Psicología desde el Caribe. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/30186/CONICET_Digital_Nro.2fb399fc-63f6-45f1-855d-5ae260185a79_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sánchez, S. (2019). Una revisión teórica y metodológica sobre el estudio de la cultura en las organizaciones laborales. Universidad & Empresa. Obtenido de https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7136

Schaufeli, W. B. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International. California : Emerald. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/311.pdf

Tinoco, C. (2014). Burnout en trabajadores de atención al cliente y su relación con la satisfacción laboral. Revista Iberoamericana de Psicología. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10344052.pdf

trabajo, O. m. (2 de Septiembre de 2024). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de La salud mental en el trabajo: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work

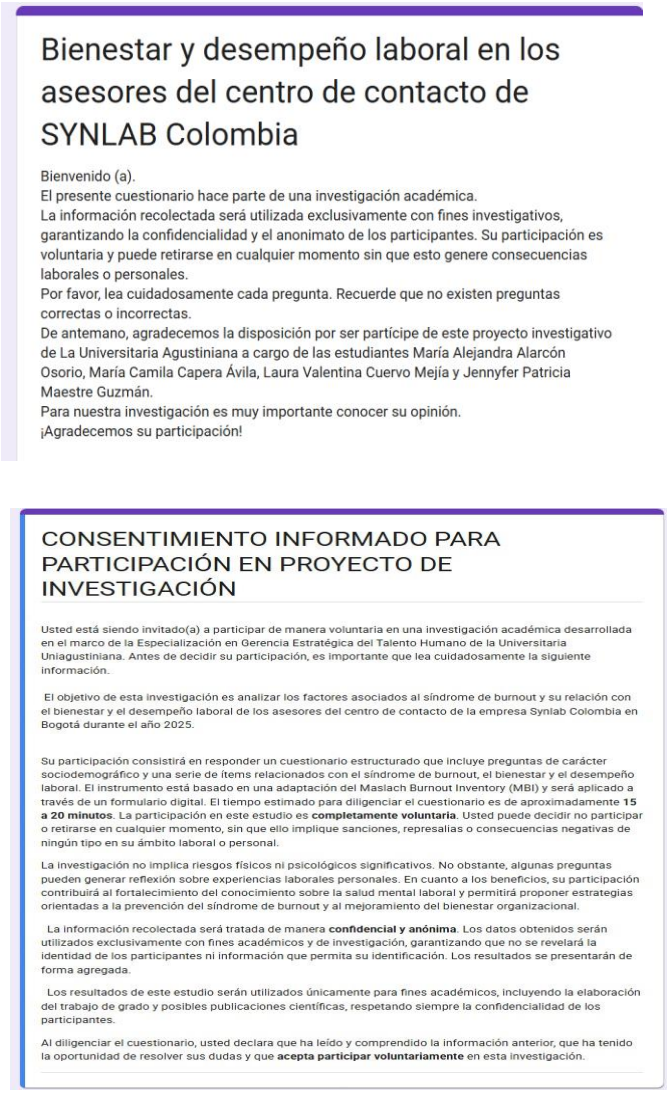
Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. Wiley. Obtenido de https://es.scribd.com/document/408299722/WORK-AND-MOTIVATION-Victor-Vroom-pdf

.

Anexos

Figura 37

Instrumento utilizado para la investigación y consentimiento informado



Bienestar y desempeño laboral en los asesores del centro de contacto de SYNLAB Colombia

Bienvenido (a).
El presente cuestionario hace parte de una investigación académica.
La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines investigativos, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento sin que esto genere consecuencias laborales o personales.
Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta. Recuerde que no existen preguntas correctas o incorrectas.
De antemano, agradecemos la disposición por ser partícipe de este proyecto investigativo de La Universitaria Agustiniana a cargo de las estudiantes María Alejandra Alarcón Osorio, María Camila Capera Ávila, Laura Valentina Cuervo Mejía y Jennyfer Patricia Maestre Guzmán.
Para nuestra investigación es muy importante conocer su opinión.
¡Agradecemos su participación!

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Usted está siendo invitado(a) a participar de manera voluntaria en una investigación académica desarrollada en el marco de la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano de la Universitaria Uniagustiniana. Antes de decidir su participación, es importante que lea cuidadosamente la siguiente información.

El objetivo de esta investigación es analizar los factores asociados al síndrome de burnout y su relación con el bienestar y el desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de la empresa Synlab Colombia en Bogotá durante el año 2025.

Su participación consistirá en responder un cuestionario estructurado que incluye preguntas de carácter sociodemográfico y una serie de ítems relacionados con el síndrome de burnout, el bienestar y el desempeño laboral. El instrumento está basado en una adaptación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y será aplicado a través de un formulario digital. El tiempo estimado para diligenciar el cuestionario es de aproximadamente **15 a 20 minutos**. La participación en este estudio es **completamente voluntaria**. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento, sin que ello implique sanciones, represalias o consecuencias negativas de ningún tipo en su ámbito laboral o personal.

La investigación no implica riesgos físicos ni psicológicos significativos. No obstante, algunas preguntas pueden generar reflexión sobre experiencias laborales personales. En cuanto a los beneficios, su participación contribuirá al fortalecimiento del conocimiento sobre la salud mental laboral y permitirá proponer estrategias orientadas a la prevención del síndrome de burnout y al mejoramiento del bienestar organizacional.

La información recolectada será tratada de manera **confidencial y anónima**. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación, garantizando que no se revelará la identidad de los participantes ni información que permita su identificación. Los resultados se presentarán de forma agregada.

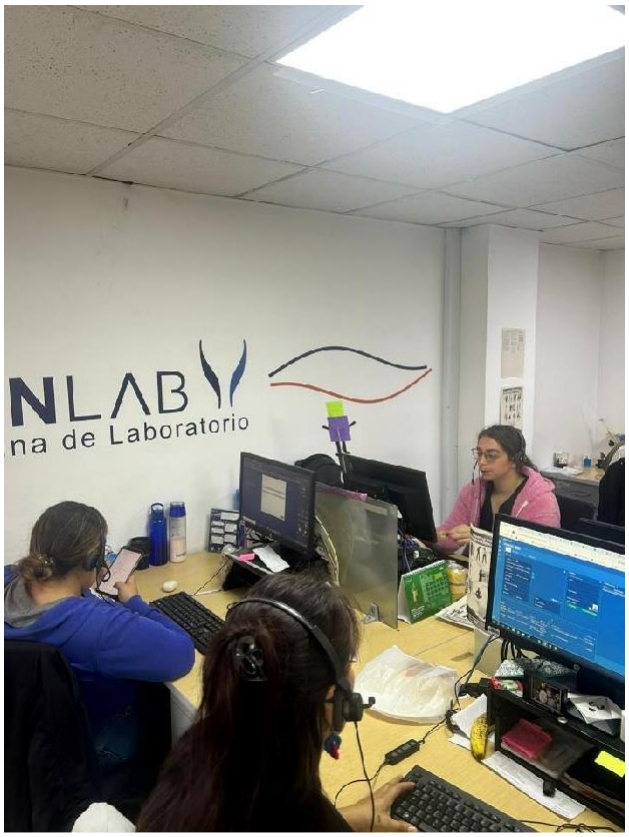
Los resultados de este estudio serán utilizados únicamente para fines académicos, incluyendo la elaboración del trabajo de grado y posibles publicaciones científicas, respetando siempre la confidencialidad de los participantes.

Al diligenciar el cuestionario, usted declara que ha leído y comprendido la información anterior, que ha tenido la oportunidad de resolver sus dudas y que **acepta participar voluntariamente** en esta investigación.

Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 38

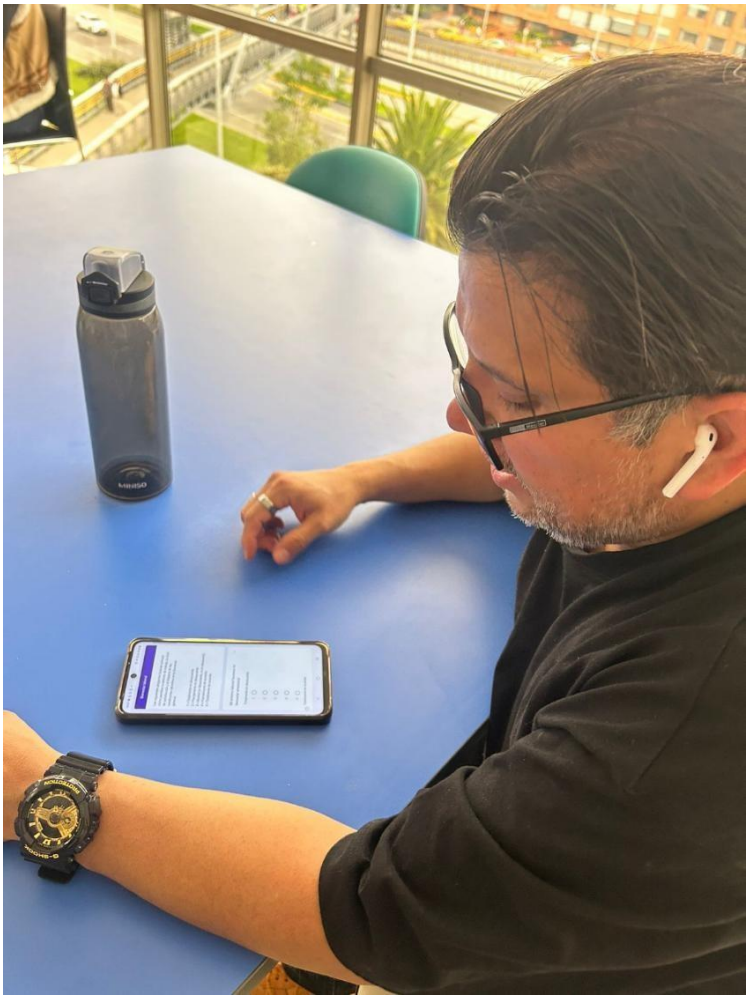
Área de trabajo del laboratorio con personal realizando encuesta.



Nota. Fotografía tomada por Jennifer, integrante del equipo de investigación, 2026

Figura 39

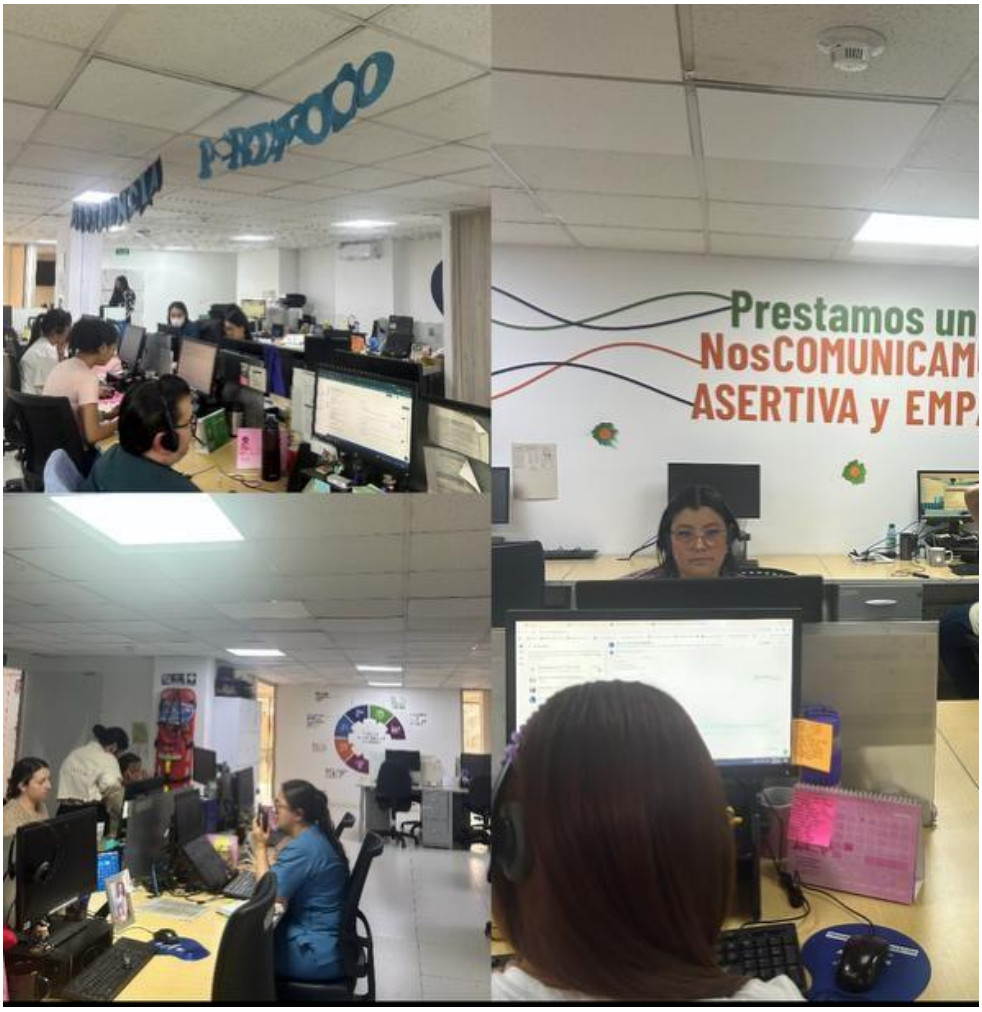
Área de trabajo del laboratorio con personal realizando encuesta



Nota. Fotografía tomada por Jennifer, integrante del equipo de investigación, 2026.

Figura 40

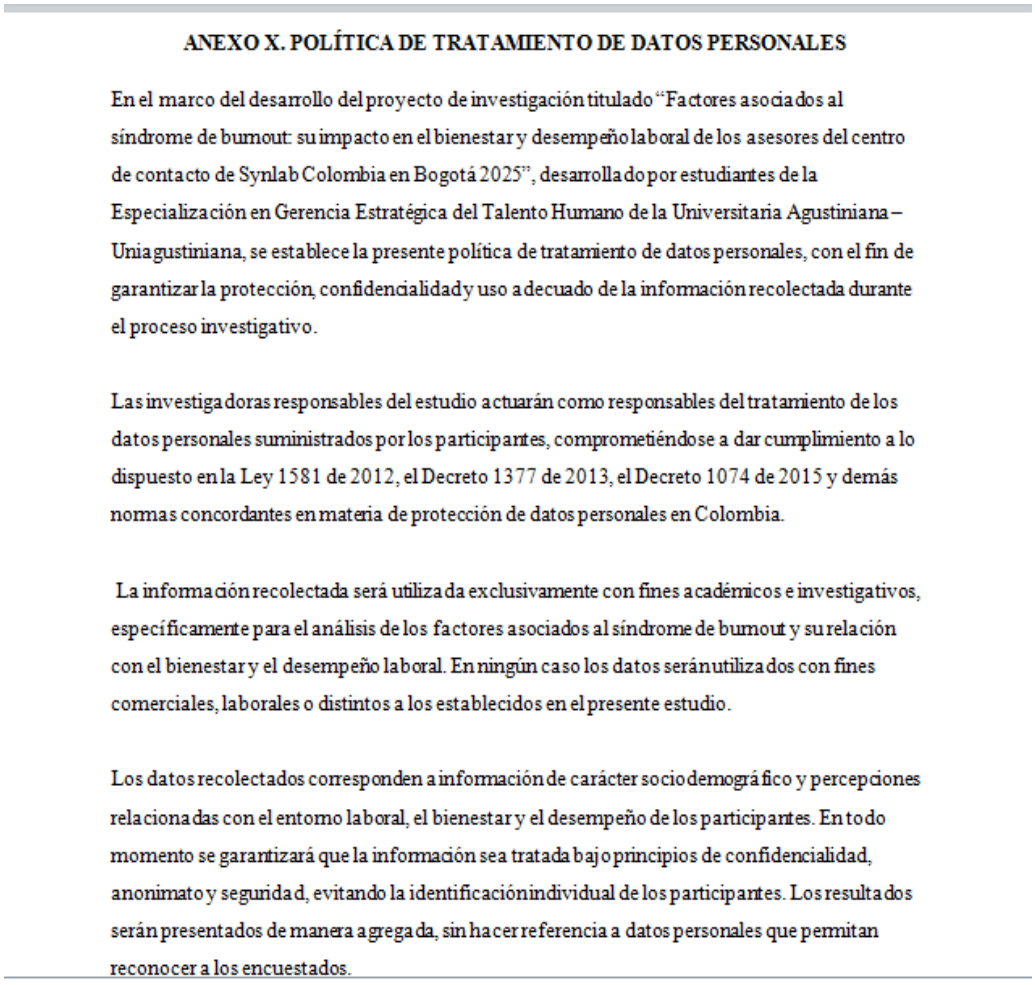
Área de trabajo del laboratorio con personal realizando encuesta.



Nota. Fotografía tomada por Jennifer, integrante del equipo de investigación, 2026.

Figura 41

Política tratamiento de datos



ANEXO X. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el marco del desarrollo del proyecto de investigación titulado "Factores asociados al síndrome de burnout: su impacto en el bienestar y desempeño laboral de los asesores del centro de contacto de Synlab Colombia en Bogotá 2025", desarrollado por estudiantes de la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano de la Universitaria Agustiniana – Uniagustiniana, se establece la presente política de tratamiento de datos personales, con el fin de garantizar la protección, confidencialidad y uso adecuado de la información recolectada durante el proceso investigativo.

Las investigadoras responsables del estudio actuarán como responsables del tratamiento de los datos personales suministrados por los participantes, comprometiéndose a dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes en materia de protección de datos personales en Colombia.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos e investigativos, específicamente para el análisis de los factores asociados al síndrome de burnout y su relación con el bienestar y el desempeño laboral. En ningún caso los datos serán utilizados con fines comerciales, laborales o distintos a los establecidos en el presente estudio.

Los datos recolectados corresponden a información de carácter sociodemográfico y percepciones relacionadas con el entorno laboral, el bienestar y el desempeño de los participantes. En todo momento se garantizará que la información sea tratada bajo principios de confidencialidad, anonimato y seguridad, evitando la identificación individual de los participantes. Los resultados serán presentados de manera agregada, sin hacer referencia a datos personales que permitan reconocer a los encuestados.

Fuente: Elaboración propia (2026)

Figura 42

Política tratamiento de datos Política tratamiento de datos

Las investigadoras adoptarán las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger la información contra el acceso no autorizado, la pérdida, el uso indebido o la alteración de los datos. Asimismo, se comprometen a utilizar la información únicamente durante el tiempo requerido para el desarrollo del proyecto, pudiendo conservarla posteriormente con fines académicos, garantizando siempre su anonimato.

Los participantes del estudio, en su calidad de titulares de la información, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, así como a solicitar la supresión de los mismos o revocar la autorización otorgada en cualquier momento, sin que ello genere consecuencias de ningún tipo.

La recolección de la información se realizará previa autorización libre, expresa e informada de los participantes, mediante la aceptación del consentimiento informado dispuesto para tal fin, el cual se encuentra alineado con la presente política.

De esta manera, se reafirma el compromiso ético y legal de las investigadoras con la protección de los datos personales y el respeto por los derechos de los participantes, contribuyendo al desarrollo de una investigación responsable, transparente y acorde con los principios de la gestión del talento humano y la salud ocupacional.

Autorizado por:

JENNYFER MAESTRE G.

Harold Mauricio Mendoza
Especialista Atracción de Talento

Jennyfer Maestre Guzmán
Analista Atracción de Talento

Fuente: Elaboración propia (2026)