



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS PARA SU AFRONTAMIENTO A
NIVEL INDIVIDUAL EN PERSONAS DE ENTRE 25 A 40 AÑOS, EN UNA
EMPRESA PRIVADA EN QUITO, EN EL PERIODO 2021-2022.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Psicología

AUTOR: ODALIS NICOLE QUINAPAXI TUFÍÑO
TUTOR: GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO

Quito -Ecuador
2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, Odalis Nicole Quinapaxi Tufiño con documento de identificación N° 171953696-1 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 26 de julio del año 2022

Atentamente,



Odalis Nicole Quinapaxi Tufiño
1719536961

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA**

Yo, Odalis Nicole Quinapaxi Tufiño con documento de identificación No. 171953696-1, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Trabajo de titulación: Síndrome de Burnout y estrategias para su afrontamiento a nivel individual en personas de entre 25 a 40 años, en una empresa privada en Quito, en el periodo 2021-2022, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología , en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 26 de julio del año 2022

Atentamente,



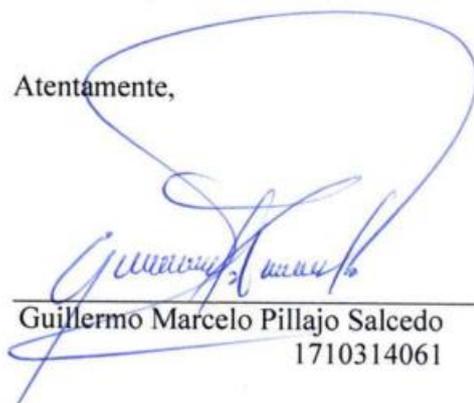
Odalis Nicole Quinapaxi Tufiño
1719536961

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo con documento de identificación N° 1710314061, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Síndrome de Burnout y estrategias para su afrontamiento a nivel individual en personas de entre 25 a 40 años, en una empresa privada en Quito, en el periodo 2021-2022, realizado por Odalis Nicole Quinapaxi Tufiño con documento de identificación N° 171953696-1, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención, que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 26 de julio del año 2022

Atentamente,



Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo
1710314061

I. RESUMEN

Como respuesta al estrés laboral crónico se ha identificado el síndrome del quemado, padecimiento psicológico que ha cobrado protagonismo debido a los cambios ocurridos en los aspectos internos y externos, afectando directamente a la calidad de vida de las personas. Es así que esta investigación tiene como objetivo el reconstruir la experiencia sobre el diagnóstico de síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas para identificar los componentes del estudio, explicando los posibles logros y dificultades. Para cumplir con este objetivo se ha utilizado una metodología con método cuantitativo e instrumentos de revisión bibliográfica, además del apoyo de una encuesta y un cuestionario entre el personal de la empresa privada para medir los niveles de síndrome de burnout y definir las estrategias de afrontamiento que estos tienen. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Estrategias de Afrontamiento (COPE). Entre las conclusiones se encontró que el 40% de los trabajadores de esta empresa padecía del síndrome de burnout, de los cuales el 40% se mantiene en un nivel alto, el 20% en nivel medio y el restante 40% en un nivel bajo. Con respecto a las estrategias de afrontamiento, el 50% de los encuestados prefiere un estilo de afrontamiento enfocado en la emoción, y el otro 50% se divide en la mitad por el estilo relacionado al problema y aquellos que tiene su propio estilo de afrontamiento.

Palabras clave: Estrés, burnout, estrategias, afrontamiento.

II. ABSTRACT

As a response to chronic work stress, burnout syndrome has been identified, a psychological condition that has gained prominence due to changes in internal and external aspects, directly affecting people's quality of life. Thus, this research aims to reconstruct the experience on the diagnosis of burnout syndrome and the coping strategies used to identify the components of the study, explaining the possible achievements and difficulties. To meet this objective, a methodology with quantitative method and literature review instruments was used, in addition to the support of a survey and a questionnaire among the staff of the private company to measure the levels of burnout syndrome and to define the coping strategies they have. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI) and Coping Strategies (COPE). Among the conclusions it was found that 40% of the workers in this company suffered from burnout syndrome, of which 40% were at a high level, 20% at a medium level and the remaining 40% at a low level. Regarding coping strategies, 50% of the respondents prefer an emotion-focused coping style, and the other 50% are divided in half by the problem-related style and those who have their own coping style.

Key words: Stress, burnout, strategies, coping.

III. Índice de Contenido

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

I. RESUMEN

II. ABSTRACT

III. Índice de Contenido

IV. Datos informativos del proyecto.....	1
Título.....	1
Tema que aborda la experiencia	1
Delimitación del Tema.....	1
V. Objetivo.....	1
Objetivo General.....	1
Objetivos Específicos.....	1
VI. Eje De La Intervención.....	2
VII. Objeto de la Intervención	6
VIII. Metodología	7
1. Revisión Bibliográfica.....	8
2. Encuestas	8
a) Inventario de Maslach.....	9
b) Estrategias para su Afrontamiento	10
3. Muestra y Población	11
4. Observación.....	11
5. Tablas de Análisis – Resultados	12
6. Consideraciones Éticas	12

IX. Preguntas Clave	12
Preguntas de inicio	12
Preguntas interpretativas	12
Preguntas de cierre	13
X. Organización y Procesamiento de la Información	13
Muestra y población.....	19
XI. Análisis de la Información.....	20
A) Síndrome de Burnout.....	21
B) Estrategias de Afrontamiento.....	23
Segunda Parte	27
XII. Justificación.....	27
XIII. Caracterización de los Beneficiarios.....	28
XIV. Interpretación.....	31
XV. Principales logros de aprendizaje.....	34
XVI. Conclusiones y recomendaciones	35
Conclusiones.....	35
Recomendaciones	37
XVII. Referencias Bibliográficas.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Presencia del síndrome de Burnout	14
Tabla 2. Niveles del síndrome de Burnout	14
Tabla 3. Niveles de la dimensión “Cansancio Emocional”	15
Tabla 4. Niveles de la dimensión “Despersonalización”	15
Tabla 5. Niveles de la dimensión “Realización Personal”	16
Tabla 6. Estilos de afrontamiento del personal.....	16
Tabla 7. Estrategias de afrontamiento en personal con síndrome de burnout	17
Tabla 8. Estilos de afrontamiento relacionado al problema	17
Tabla 9. Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción	18
Tabla 10. Otros estilos de afrontamiento.....	18
Tabla 11. Estrategias de afrontamiento en pacientes que presentan y no síndrome de burnout.....	19

Índice de figuras

Figura 1. Presencia del síndrome de burnout	14
Figura 2. Niveles del síndrome de Burnout	14
Figura 3. Niveles de la dimensión “Cansancio Emocional”	15
Figura 4. Niveles de la dimensión “Despersonalización”	15
Figura 5. Niveles de la dimensión “Realización Personal”	16
Figura 6. Estilos de afrontamiento del personal	16
Figura 7. Estrategias de afrontamiento en personal con síndrome de burnout.....	17
Figura 8. Estilos de afrontamiento relacionado al problema	17
Figura 9. Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción	18
Figura 10. Otros estilos de afrontamiento	18

IV. Datos informativos del proyecto

Título

Síndrome de Burnout y estrategias para su afrontamiento a nivel individual en personas de entre 25 a 40 años, en una empresa privada en Quito, en el periodo 2021-2022.

Tema que aborda la experiencia

Síndrome de Burnout y estrategias para su afrontamiento a nivel individual

Subárea

Psicología Laboral

Delimitación del Tema

Esta investigación analizará el síndrome de burnout en el personal de la Empresa Privada que se encuentren en un rango de edad de 25 a 40 años, además de proponer estrategias para su afrontamiento a nivel individual. La delimitación temporal de la misma va desde el año 2021 hasta el presente año en el cual toma parte el trabajo de titulación.

V. Objetivo

Objetivo General

Reconstruir la experiencia sobre el diagnóstico de síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas para identificar los componentes del estudio, explicando los posibles logros y dificultades.

Objetivos Específicos

- Reconstruir la experiencia adquirida a lo largo de la carrera sobre las bases teóricas que aporten a la investigación.
- Interpretar los componentes de estudio sobre los niveles del síndrome de burnout y posibles estrategias de afrontamiento.
- Reflexionar la relación del síndrome de burnout sobre personas de entre 25 y 40 años de una empresa privada de Quito en el área atención al cliente y el uso de las estrategias.

VI. Eje De La Intervención

El enfoque utilizado para el presente proyecto es Histórico- dialéctico, el cual consiste en priorizar las experiencias que forman parte de una práctica social e histórica, la cual puede ser compleja, dinámica y contradictoria, pero que aun así pueden ser leídas y comprendidas como una unidad rica y repleta de elementos que se encuentran en movimiento constante y propio (Bruno, 2011). Es así que, por medio de este enfoque se estudia el cambio constante y presencia del síndrome de burnout, con ello el funcionamiento en la sociedad como las estrategias que utilizan los trabajadores de la empresa.

Inicialmente, el síndrome de burnout fue utilizado por Herbert Freudenberger en 1974 para evidenciar los síntomas de extenuación relacionados con el trabajo, entendido como estrés e identificado como un agotamiento emocional y mental de los trabajadores; posiblemente producido por las intensas y extenuantes jornadas de trabajo en condiciones no favorables (Sobarío & Hidalgo, 2015). Las dimensiones que determinan que tan grave es el síndrome de Burnout son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, cada una de estas de carácter ordinal determinada por la puntuación que obtienen en el Cuestionario Maslach Burnout Inventory creado por Maslach y Jackson en 1981 (Vásquez, Maruy, & Verne, 2014).

El síndrome de burnout se ha venido estudiando desde varios años atrás, a la mitad de los años 70 el psiquiatra Herbert Freudenberger lo delimitó como una enfermedad psicológica- psiquiátrica en la que las personas que están siempre en contacto con personas experimentan problemas sociales, emocionales, físicos entorno a su vida y trabajo.

A mediados de los años setenta, se observó que muchos trabajadores presentaban un severo agotamiento en el trabajo, principalmente aquellos empleados que se ocupaban en las áreas de atención al cliente como en el de la salud, y en los trabajos sociales, sin encontrar las causas de este agotamiento; ante esta circunstancia, fue la psicóloga clínica Christina Maslach quien estableció que este fenómeno es una patología psicosocial, a la que se denomina síndrome de burnout (Olivares, 2017).

Este síndrome, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, ha cobrado gran importancia debido a que lo cambios ocurridos en los aspectos internos y externos han

tenido gran importancia en el desarrollo y a la extensión del síndrome en la actualidad, afectando directamente a la calidad de vida de las personas.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre Burnout, sin embargo, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. (Gil Monte & Peiró, 1997)

Para la psicología, la palabra “burnout” es un vocablo anglosajón que se entiende como “quemarse por el trabajo” y cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada hacia los demás. Por lo que es importante entenderse que el Síndrome es una respuesta a un estrés crónico que surgen en las relaciones sociales y no como un estrés psicológico, por lo que se genera una asociación a elementos laborales y organizaciones como tensión e insatisfacción laboral. (Maslach y Jackson 1981-1994)

El síndrome de burnout ha sido definido de varias maneras, como la de Christina Maslach y Jackson quienes lo reconocen como un síndrome que se caracteriza por presentar agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Olivares, 2017, p.59).

Este concepto es uno de los más aceptados por los investigadores y también el más utilizado por los mismo, debido a que es una definición tridimensional y además de contar con su propio instrumento de medición: El Maslach Burnout Inventory.

Al ser definido como tridimensional donde está compuesto por agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal.

- El agotamiento es el síntoma más evidente del síndrome, el que más se reporta y el más analizado. Refleja la dimensión del estrés dentro del síndrome y se da a largo plazo. Si bien es el síntoma central del síndrome, alguien que sólo presenta este síntoma no puede ser diagnosticado con burnout (Rosales & Rosales, 2013).
- La despersonalización se produce tras el intento del trabajador por poner distancia entre sí mismo y su cliente, paciente, alumno, es decir, quien vaya a recibir el servicio. Esto se ve reflejado en la insensibilidad, cinismo e indiferencia que presenta el individuo entregando el servicio (Rosales & Rosales, 2013).

- La baja realización personal se produce cuando el trabajador se evalúa así mismo y a su trabajo de manera negativa, por lo que no logra alcanzar los objetivos propuestos y no está conforme con sus resultados profesionales.

Después de ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) reconoció a este síndrome como una enfermedad y lo enlistó en el CIE-11 (Clasificación Internacional de las Enfermedades); y fue así, que en el 2018 la OMS clasificó al síndrome de burnout como una enfermedad psicosocial, cuya vigencia en los países miembros será en enero del 2022 y la Clasificación Internacional de las Enfermedades reconoce a este síndrome como un fenómeno ocupacional, y lo define como: “un síndrome conceptualizado como resultado de un estrés laboral crónico que no ha sido satisfactoriamente manejado” (Fernández et al., 2018).

En la actualidad, este problema está presente en todo tipo de empleados empresariales, incluyendo profesores, vendedores, amas de casa, servicio al cliente y voluntarios. Chiavenato (2009) menciona que este problema fue creciendo en las empresas, posiblemente a causa de las dificultades que se presentan en el trabajo, los cambios constantes y las modificaciones que realizan las empresas, generando de esta manera incertidumbre por la intensa carga de trabajo y las responsabilidades asignadas.

En la pandemia del covid-19, este síndrome tomó gran importancia por el aumento y prevalencia de casos debido a que los trabajadores tuvieron varias experiencias y situaciones fuera de la jornada habitual, adoptando conocimientos tecnológicos que fueron esenciales e importantes para ejercer su trabajo a través de su hogar, además de tener varias inquietudes sobre despidos inesperados por la crisis laboral, entre otras situaciones psicológicas que conllevó la pandemia fueron las detonantes para que en el tiempo de pandemia a nivel mundial los trabajadores de las empresas aumenten su nivel de estrés crónico.

Se podría decir que los factores que la determinan, aunque no se tiene un acuerdo unánime, las más comunes son:

- a) la edad de apareamiento, que está entre los 30 y 45 años cuando es más probable de aparecer
- b) el género, donde se considera que las mujeres son más propensas a este síndrome
- c) el estado civil, que es un factor que puede agravar el estado en que se encuentra

- d) aunque no es muy relevante, el rol laboral y sobre carga del paciente debido a que cada lugar tiene un estresor dominante. (Trujillo, 2011).

Por lo que el proyecto busca el buen funcionamiento laboral mediante las estrategias de afrontamiento más efectivas que el empleado tiene o construye para contrarrestar al burnout. Las estrategias son de orden afectivas, conductuales y cognitivas, que no hacen sino demostrar la capacidad propia del empleado y el desarrollo de su personalidad para resolver los problemas que se presentan en su trabajo, y que son de su responsabilidad (Montoya & Moreno, 2012).

Quienes introdujeron el concepto de afrontamiento fueron Lazarus y Cohen, (1977), interpretando como un conjunto de esfuerzos, conductas o pensamientos logrados para manejar, tolerar, reducir o minimizar las demandas y conflictos internos o externos. Más tarde es cuando Folkman y Lazarus (1986), terminan por consolidar la definición que ha prevalecido como la más aceptada en el argot científico hasta ahora.

Las estrategias de afrontamiento son esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales, que manejan las demandas internas y ambientales, y que pueden poner a prueba los recursos de las personas (Lazarus y Folkman, 1986) Puesto que el síndrome de burnout afecta a varias áreas de la vida de la persona es importante realizar acciones a nivel individual donde las personas desarrollen estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar el estrés proporcionado o neutralizar las secuencias negativas para poder adaptarse.

Carver (1997) plantea tres estilos de afrontamiento frente al estrés que son:

Afrontamiento dirigido al problema: afrontamiento exteriorizado cuando se busca variar una situación, el cual puede darse disminuyendo o alejando la amenaza detectada. Este afrontamiento abarca las siguientes planificaciones de actividades, afrontamiento activo, búsqueda de soporte social y control de afrontamiento (Carver,1997).

Afrontamiento dirigido a la emoción: afrontamiento basado en reducir o eliminar a reacciones originadas por agente estresor, a su vez consiste en buscar soporte social basados en apoyo moral, comprensión, reinterpretación, crecimiento positivo, aceptación, centrarse en las emociones cuando se focaliza en consecuencias y finalmente acudir a la religión con la finalidad de reducir la presión (Carver,1997).

Afrontamiento dirigido a evitar el problema: estrategias basadas en evitar el entorno estresante, enfocándose en actividades alejadas a la situación estresante la cual se puede dar a través de la negación (rehusarse a la existencia del estresor), humor (apreciar la situación con humor), desenganche emocional y conductual que consiste en la reducción del esfuerzo cognitivo y conductual al ente estresor (Carver,1997).

Aldás (2017) menciona que las estrategias de intervención para el síndrome de burnout deben considerar estrategias de tipo cognitivo conductual como resolución de problemas o demandas externas e internas, entrenamiento en habilidades sociales, asertividad, afrontamiento al estrés, adecuado uso del tiempo libre, bloqueo de pensamiento y suprimir en lo posible los componentes mediante los esfuerzos conductuales y cognitivos de cada persona realiza para solucionar los problemas y obstáculos del día a día.

De acuerdo con Rodríguez (2014), las estrategias de afrontamiento del burnout más utilizadas son: la confrontación, el escape-evitación, la planificación, el distanciamiento, el autocontrol, la aceptación de la responsabilidad, la búsqueda de apoyo social y, la reevaluación positiva.

VII. Objeto de la Intervención

El objeto de la investigación se basó en el procedimiento de diagnóstico del Síndrome de Burnout y el análisis de las estrategias de afrontamiento mediante las encuestas de Maslach y Estrategias para el afrontamiento de Carver en los trabajadores de la Empresa Privada de entre 25 a 40 años de edad, iniciadas desde el 06/04/2022 hasta el 15/04/2022.

Dentro del objeto de estudio el análisis toma aspectos específicos representadas por las variables que pueden originar burnout: agotamiento, despersonalización y baja realización personal. Para la variable de estrategias de afrontamiento se tiene aquellas en un estilo de afrontamiento relacionados al problema (Afrontamiento activo, planificación, suspensión de otras actividades, postergación del afrontamiento, búsqueda de apoyo social), estilo de afrontamiento enfocados a la emoción (la búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva y desarrollo personal, aceptación, religión, análisis de emociones) y otros estilos de afrontamiento adicionales de carácter personal e individual (negación, conductas adecuadas y distracción) por cada individuo de la población estudiada (Miravalles, 2015)

El tema planteado responde a la necesidad de analizar y determinar la presencia de Síndrome de Burnout en la Empresa, debido a que después de la pandemia existió demasiados cambios de conductas en los trabajadores. La investigación gira entorno a la determinación de la presencia de burnout las variables que lo originas y los tipos de estrategias de afrontamiento de los trabajadores, permitiendo analizar qué tan grande es el desgaste en los trabajadores de esta empresa privada.

Además, se podrá determinar cuál es la estrategia de afrontamiento más efectiva para cada una de las dimensiones del Burnout, evaluando si el afrontamiento enfocado en la emoción es más efectivo en individuos con niveles de despersonalización alto o si el afrontamiento relacionado con problema es efectivo cuando se trata de un nivel bajo de realización personal.

Al síndrome de quemarse se le debe observar como un conjunto de síntoma, signos y conductas propias de cada persona, pero que inicialmente empieza con sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional. Considerando el estrés como una percepción individual, en la medida en que la misma tarea pueda ser importante para uno y despreocupante para el otro, por lo que la ansiedad y estrés son diferentes para cada trabajador dependiendo de su umbral de tolerancia. Por lo que este síndrome de agotamiento debe verse como una colección de síntomas, comportamientos y actitudes individuales, por lo que es importante afrontar desde diferentes estrategias para lograr una estabilidad laboral y personal.

Por lo expuesto el problema de investigación que se sistematiza en el presente trabajo gira en torno al establecimiento de la presencia del Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en el personal de la Empresa Privada

VIII. Metodología

La metodología de la intervención se basa en el método cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Es así que, para este trabajo, al hacer uso de instrumentos como la revisión bibliográfica, la encuesta y/o el cuestionario, muestra y población y observación, para hacer posible interpretar los resultados por medio de

estadísticas, gráfica y análisis descriptivo sobre los niveles de estrés en el personal de la empresa.

1. Revisión Bibliográfica

El presente proyecto es del tipo de investigación exploratoria, la cual según Sampieri (2014) se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, las fuentes de información primarias fueron sitios web, revistas científicas, tesis relacionadas al tema del proyecto y artículos académicos.

Este método se basa principalmente en la recolección de datos para su medición, investigación y comprobación, por lo que se requiere la utilización del campo de la estadística mediante el uso de sondeos, cuestionarios y encuestas, siendo el objetivo de la investigación buscar contribuir a resolver un problema en especial y examinar de qué manera se piensa que el estudio ayudara a resolverlo (Hernández et al., 2014). Por lo que, la misma permita el análisis e interpretación de la información adquirida de la problemática planteada del síndrome de Burnout y estrategias para su afrontamiento.

2. Encuestas

Los instrumentos utilizados para realizar la sistematización son el análisis de las encuestas, según Creswell (2013) considera a la encuesta como un diseño que provee un plan para efectuar una descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población mediante el estudio de una muestra de ella. Por su parte, Fink (2008) las define como métodos de recolección de información que se usan para describir, comparar o explicar conocimientos, sentimientos, valores, preferencias y conductas. Por lo que las encuestas nos ayudan a una aplicación masiva, obteniendo mediciones cuantitativas mediante datos numéricos para comprender a la población, además de realizar una observación no directa de los hechos y obtener información subjetiva

Las preguntas de la investigación, es conveniente plantear, por medio de una o varias preguntas el problema que se estudiará, es decir las preguntas deberán ser orientadas lo que habrá de ser la investigación sin términos ambiguos ni abstractos (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Se planteo las preguntas cerradas, debido a que contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas, es decir, se presentan las varias

posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Las preguntas cerradas son más fáciles de codificar y analizar, y pueden ser con varias opciones de respuestas, estas son definidas a priori por el investigador y se le muestran al encuestado, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Como la a) Encuesta de Maslach y b) Estrategias de Afrontamiento se contará con la siguiente estructura:

1. Introducción o explicación de la prueba
2. Preguntas cerradas con varias opciones
3. Agradecimiento

a) Inventario de Maslach

El inventario fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1986 y es el más utilizado para evaluar el síndrome de Burnout. Es un instrumento que mide el grado de intensidad del síndrome de burnout entre: leve, moderado o severo, con una alta validez interna y grado de confianza del 86% (Gutiérrez et al., 2006); y se aplica a las personas para determinar si presentan o no agotamiento laboral o el síndrome de quemado en el trabajo (SQT). Tiene 22 preguntas construidas a manera de escala de Likert, donde se evalúan 9 la actitud y los sentimientos del paciente en su trabajo, midiendo los tres componentes del síndrome de burnout: desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal (Guevara, Henao, y Herrera, 2004, p.174). Este test será entregado a cada empleado (muestra) de la empresa de esta investigación, con previa autorización del gerente; además, el tiempo utilizado es de 30 minutos para contestar el test con las siguientes posibles respuestas:

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

b) Estrategias para su Afrontamiento

Este inventario fue confeccionado con la intención de evaluar en menos tiempo, a través de una escala auto administrada, los diferentes métodos de afrontamiento con los cuáles los sujetos responden al estrés (Cassaretto & Perez, 2016). Es un cuestionario de 52 ítems, que comprenden 13 modos de responder al estrés, los ítems alternativos de cada modo vienen a indicar que cosas hace o siente con más frecuencia el sujeto, cuando se encuentra en tal situación (Carver & et.AL, 1989). Las opciones de respuesta son:

- Nunca
- Siempre

Carver & et.AL (1989) describió los modos de afrontamiento que evalúa COPE de la siguiente manera:

Estilos de Afrontamiento enfocado al problema

- a) Afrontamiento activo:(1,14,27,40)
- b) Planificación: (2,15,28,41).
- c) La supresión de otras actividades: (3,16,29,42)
- d) La postergación del afrontamiento: (4,17,30,43)
- e) La búsqueda de apoyo social: (5,18,31,44)

Estilos de Afrontamiento enfocados a la emoción

- f) La búsqueda de soporte emocional: (6,19,32,45)
- g) Reinterpretación positiva y desarrollo personal: (7,20,33,46)
- h) La aceptación: (8,21,34,47)
- i) Acudir a la religión: (9,22,35,48)
- j) Análisis de las emociones: (10,23,36,49)

Otros Estilos de Afrontamiento

- k) Negación: (11,24,37,50)
- l) Conductas inadecuadas: (2,25,38,51)
- m) Distracción: (13,26,39,52) (pág. 3)

3. Muestra y Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados (Arias, Villasís, & Miranda, 2016). Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino a todo en general animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones también podrían llamarlo universo de estudio. Para el caso de esta investigación, la población de estudio es de tipo probabilístico debido a que cualquier trabajador puede ser seleccionado, por lo tanto, está contemplada con el personal que labora en el área de atención al cliente en la empresa privada de Quito que se encuentre en el rango de edad previamente definido para la aplicación de los instrumentos de investigación, sin distinción de género, carga horaria respetable y algún signo o síntoma de estrés psicológico.

Por otro lado, según Sampieri (2014) la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se podría decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. El proyecto se realizó en una empresa privada que brinda servicios de Call Center y ventas al por mayor y menor y gestión de Hardware y Software. Es así que, la muestra se contabilizó en un total de 25 personas para obtener la información deseada, esta tiene las siguientes características:

- Personal: Atención al Cliente
- Sexo: Femenino, Masculino
- Edad
 - Máxima: 40 años
 - Mínima: 25 años

4. Observación

Además, en complemento se usa el método de observación, para el cual Díaz (2011) plantea que esta técnica se caracteriza por que el investigador no puede intervenir en el proceso con algún tipo de información. Por lo tanto, es un instrumento que permite situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno, por lo tanto, se observa la conducta, asertividad, fiabilidad de la persona que realiza el cuestionario (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

5. Tablas de Análisis – Resultados

Los gráficos estadísticos contienen los resultados de las puntuaciones obtenidas mediante los cuestionarios, tras realizar las puntuaciones con sus respectivos baremos de calificación se obtuvo el diagnóstico y análisis del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento presentadas en áreas y subescalas con su frecuencia e intensidad

6. Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas que se tomaron en cuenta para la realización de esta investigación se basaron en el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA, 2010):

- Comprensión la persona que no deseen participar en la investigación
- Responsabilidad en el manejo de los datos proporcionados por los participantes en la elaboración del análisis de datos
- Devolución de resultados a la empresa privada, si ellos así lo desean y manifiestan al concluir la recolección de datos y la investigación.
- Consentimiento informado donde se especifica la finalidad del proyecto y el aporte que realizan,
- Confidencialidad durante el proceso y el uso de anonimato de quien lo requiera.

IX. Preguntas Clave

Las preguntas a continuación sirven de guía para realizar la sistematización del proyecto.

Preguntas de inicio

- ¿Cuál fue la necesidad identificada para la realización del trabajo?
- ¿A nivel individual cómo responden las personas al síndrome de burnout?
- ¿Qué parte de la población es más propensa a padecer el síndrome de burnout?

Preguntas interpretativas

- ¿Cuál es el nivel de Síndrome Burnout en los trabajadores del área atención al cliente?
- ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que tiene el personal de una empresa privada en Quito cuando padecen el síndrome de burnout a nivel individual?

- ¿Qué relación existió entre las estrategias de Afrontamiento y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa privada?

Preguntas de cierre

- ¿Qué resultados se observaron con la aplicación de los dos tipos de encuestas?
- ¿Cuál es el impacto que generó la ejecución del proyecto en la población de estudio?

X. Organización y Procesamiento de la Información

Los datos obtenidos fueron ordenados, clasificados y organizados mediante el eje de sistematización y las categorías propuestas, lo cual permitió observar e interpretar las respuestas de una manera estructurada para la realización del proyecto. La información fue dividida por las dos dimensiones evaluadas, por lo que el análisis se realizó eficazmente. Los resultados fueron procesados en el programa Microsoft Excel y Word para la presentación de los gráficos.

1. Revisión Bibliográfica

Se realizó una recopilación de información de artículos científicos, tesis o revistas científicas para obtener información existente más relevante, con el fin de argumentar el tema propuesto utilizado.

Se llevó a cabo la organización, recopilación, sistematización e integración de la información de los documentos utilizados para la investigación, para así determinar la relevancia, importancia y validez. Además, permite que los siguientes autores puedan consultar las referencias bibliográficas, para entender y continuar con el proyecto.

2. Encuesta

En las encuestas presentadas se evidenció la existencia del Síndrome se obtuvo que 10 de 25 trabajadores obtuvieron síndrome de Burnout, generando estado de Baja autoestima, estados de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimiento de impotencia entre otros estados de depresión. El síndrome de Burnout mantiene cuatro estadios de evolución de la enfermedad en la que existe leve, moderado, grave y extrema, en el caso de los trabajadores se pudo analizar que existe una evolución moderada a grave en el cual los signos y síntomas de este son insomnio, cansancio emocional, entre otros, por lo que a nivel individual mediante la siguiente encuesta presentaron la utilización de varias de

Estrategias de Afrontamiento para solventar este estrés crónico. Se evidencia que los empleados que tienen dicho Síndrome presentan una o varias técnicas y así lograr aumentar la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes del Síndrome de Burnout.

Tabla 1. Presencia del síndrome de Burnout

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRESENTA	10	40%
NO PRESENTA	15	60%
TOTAL	25	100%

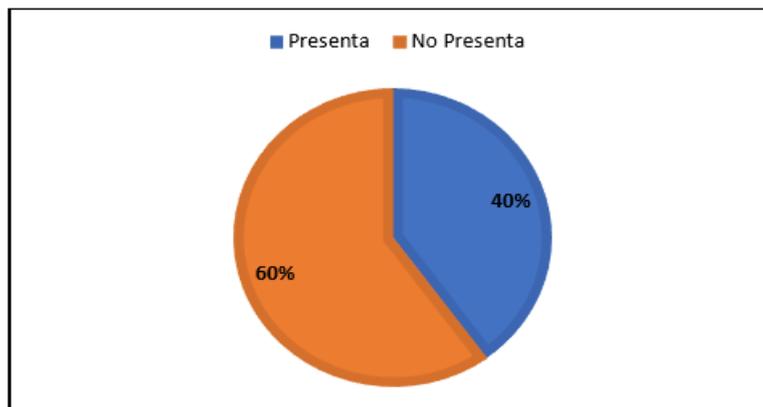


Figura 1. Presencia del síndrome de burnout

Tabla 2. Niveles del síndrome de Burnout

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	4	40%
MEDIO	2	20%
BAJO	4	40%
TOTAL	10	100%

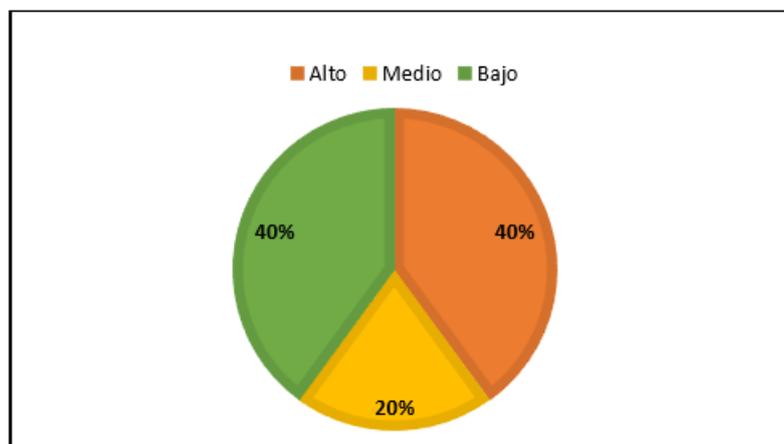


Figura 2. Niveles del síndrome de Burnout

Tabla 3. Niveles de la dimensión “Cansancio Emocional”

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	7	70%
MEDIO	3	30%
BAJO	0	0%
TOTAL	10	100%

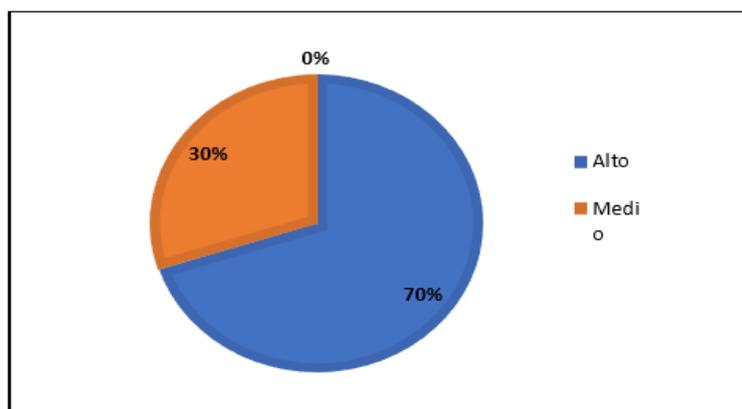


Figura 3. Niveles de la dimensión “Cansancio Emocional”

Tabla 4. Niveles de la dimensión “Despersonalización”

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	8	80%
MEDIO	2	20%
BAJO	0	0%
TOTAL	10	100%

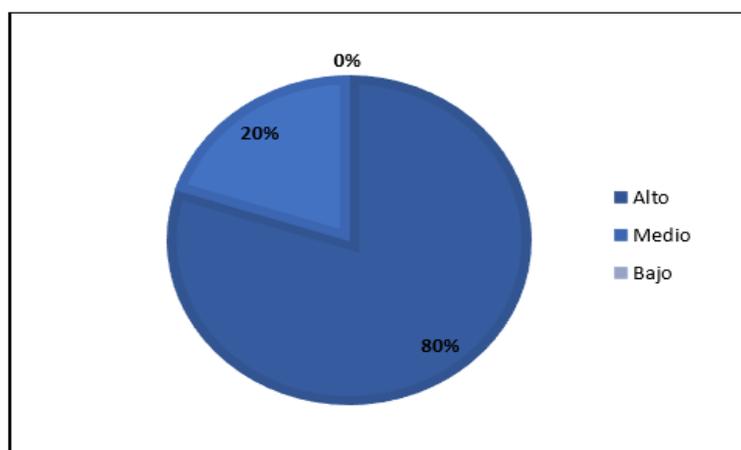


Figura 4. Niveles de la dimensión “Despersonalización”

Tabla 5. Niveles de la dimensión “Realización Personal”

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	3	30%
MEDIO	2	20%
BAJO	5	50%
TOTAL	10	100%

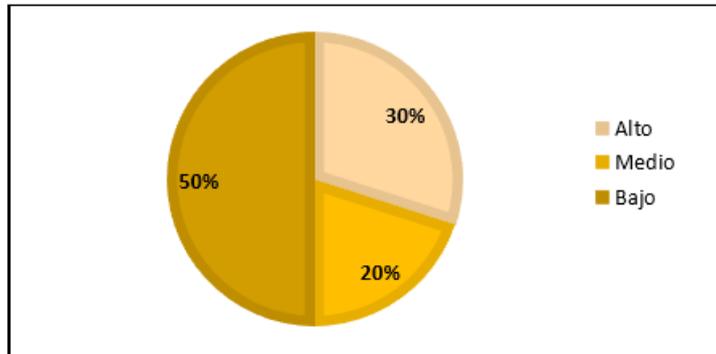


Figura 5. Niveles de la dimensión “Realización Personal”

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Tabla 6. Estilos de afrontamiento del personal

INDICADORES	PORCENTAJE	TOTAL
Estilos de afrontamiento relacionados al problema	25%	6
Estilo de afrontamiento enfocados a la emoción	50%	12
Otros estilos de afrontamiento adicionales	25%	6
TOTAL	100%	24

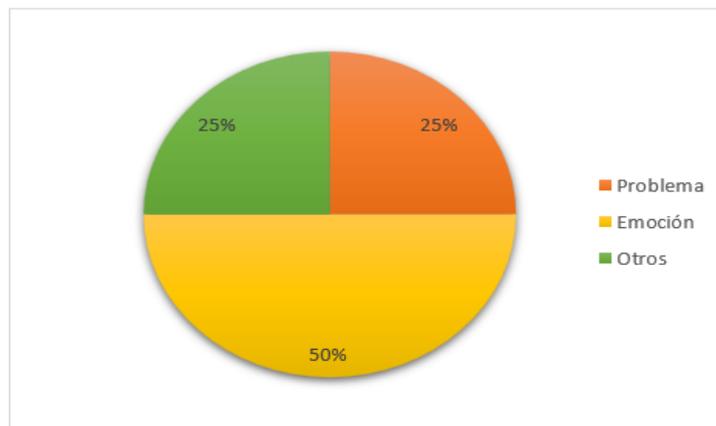


Figura 6. Estilos de afrontamiento del personal

Tabla 7. Estrategias de afrontamiento en personal con síndrome de burnout

INDICADORES	PORCENTAJE	TOTAL
Estilos de afrontamiento relacionados al problema	40%	4
Estilo de afrontamiento enfocados a la emoción	50%	5
Otros estilos de afrontamiento adicionales	10%	1
TOTAL	100 %	10

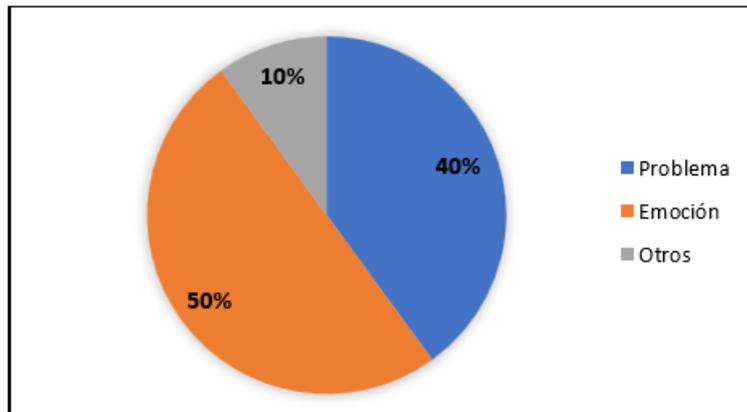


Figura 7. Estrategias de afrontamiento en personal con síndrome de burnout

Tabla 8. Estilos de afrontamiento relacionado al problema

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	5	50%
De vez en cuando	2	20%
Pocas veces	3	30%
TOTAL	10	100%

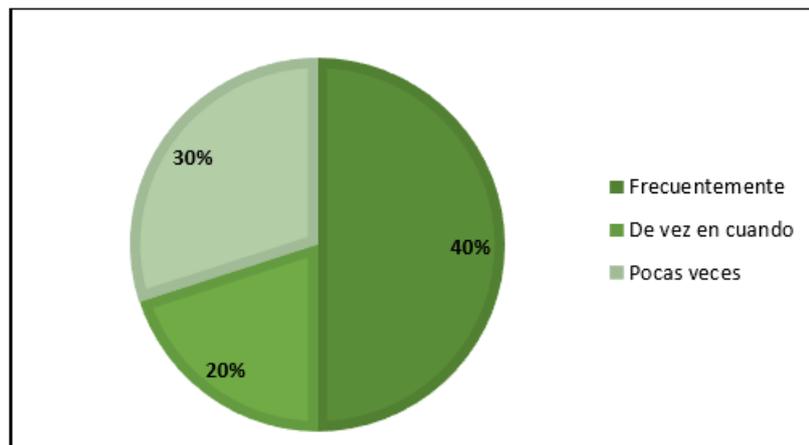


Figura 8. Estilos de afrontamiento relacionado al problema

Tabla 9. Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	5	50%
De vez en cuando	3	30%
Pocas veces	2	20%
TOTAL	10	100%

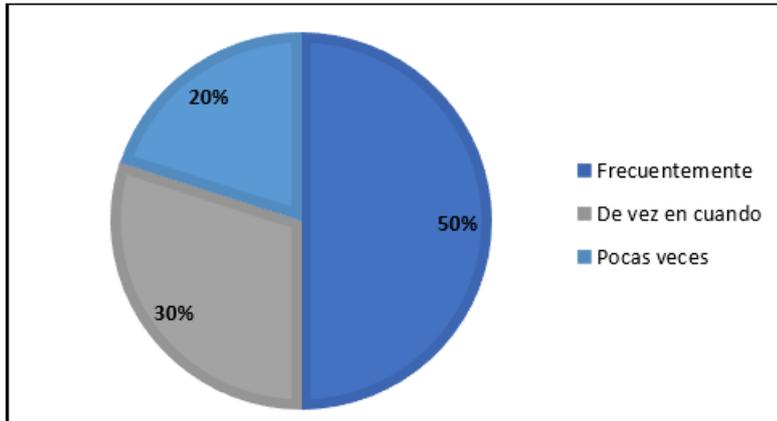


Figura 9. Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción

Tabla 10. Otros estilos de afrontamiento

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuentemente	0	0%
De vez en cuando	1	10%
Pocas veces	9	90%
TOTAL	10	100%

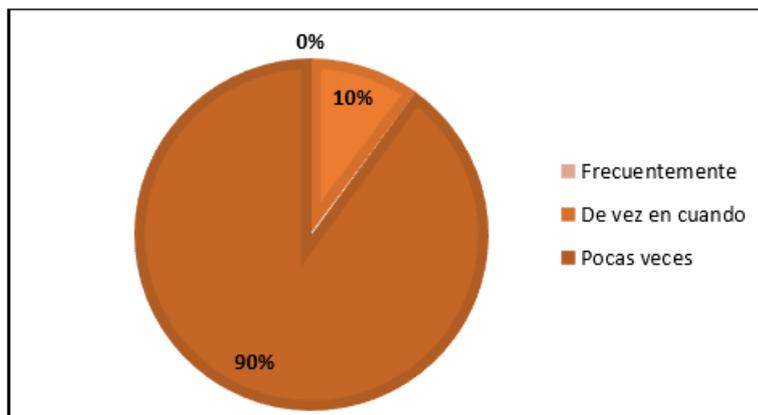


Figura 10. Otros estilos de afrontamiento

Tabla 11. Estrategias de afrontamiento en pacientes que presentan y no síndrome de burnout

Estrategias de Afrontamiento	SÍNDROME DE BURNOUT		Total
	No Presenta	Presenta	
Una	4	3	7
Dos	4	2	6
Tres	1	2	3
Cuatro	1	1	2
Cinco	2	1	3
Seis	2	1	3
Siete	1	0	1
Total	15	10	25

Muestra y población

La población de la investigación está conformada por 25 trabajadores del Área de Servicio al Cliente, en el cual el sexo Masculino (68%) predominó sobre el femenino (32%), el grupo de edades consta de 25 a 40 años, de los cuales al analizar su estado civil se identificó que el 56% se encuentran casados. En relación con las horas de trabajo la mayoría de los participantes trabajan 8 horas a la semana como se aprecia en las siguientes gráficas.

3. Observación

En cuanto a la técnica de observación utilizada junto con las dos anteriores, se logró evidenciar que los trabajadores presentan cansancio, irritabilidad, aburrimiento, frustración, pesimismo, cinismo, sarcasmo, debido a que al momento de dialogar y responder las preguntas que existió estos sentimientos y comportamientos de inconformidad.

Tabla de resultados de observación

Antes de la evaluación	Durante la evaluación	Después de la evaluación
Participación Actividad	Alegre	Apoyo
Voluntad Propia	Impresionado	Propuso ideas para el burnout
Animosidad	Motivado	Angustia por los resultados
Entusiasmo	concentración	Colaboración positiva
Vitalidad	nervios	Felicitaciones por realizar las encuestas
Cinismo	Irónico	Falta de dialogo
Mala colaboración	Aburrimiento	Se le hizo inoportuno, aburrido y molesto la encuesta
Falta de dialogo	No comprende las preguntas	Considera que perdió tiempo

XI. Análisis de la Información

1. Revisión bibliográfica

Al ser un paso previo que se realizó para comenzar a realizar la investigación. Se realizó la revisión y organización analítica de diferentes trabajos para poder obtener la información deseada, logrando así generar nuevos conocimientos y verificación por el uso de autores.

Se optó por utilizar documentos que sean útiles para el análisis del síndrome de burnout en el trabajo y como progreso, además de analizar las diferentes estrategias de afrontamiento, al ser una la tecnología una aplicación que nos ayuda a buscar información se obtuvieron varias páginas web en las que se extrajo información importante.

2. Encuestas

Para el análisis estadístico de los datos se detallan los resultados obtenidos después de aplicadas las encuestas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Estrategias de Afrontamiento (COPE), una vez recolectada la información de 25 cuestionarios en general, se procedió a tabular los resultados según cada encuesta con sus respectivas instrucciones (baremos, frecuencia, puntaje) generados en los trabajadores de la Empresa, la cual fue basada en el eje y objetivo de la sistematización.

Se estableció los cuestionarios mediante la aplicación web de Google Forms, la que fue distribuida a los colaboradores mediante el correo empresarial. La presentación del análisis e interpretación fue desarrollada en diagramas de pastel, con el fin de recolectar todos los datos deseados del grupo de estudio.

A) Síndrome de Burnout

En la Tabla 1 del Síndrome de Burnout es observable que diez de veinticinco personas presentan síndrome de Burnout, en cambio, el 60%, quienes no presentan síntomas de agotamiento físico y psíquico, por el contrario el 40% siendo las 10 personas si presentan dicho síndrome, lo que significa que tengan una sintomatología de: sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, ausentismo y baja autoestima; incluso, frecuentemente presentan nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración (Trujillo, 2011, p.19), que surgen durante las tres primeras etapas de entusiasmo, estancamiento y frustración.

De las 10 personas que se diagnosticaron síndrome de Burnout, 40% presenta un nivel alto, el 20% un nivel medio y el 40% un nivel bajo.

Para este estudio se tomaron en cuenta los criterios de estudio colombiano debido a que existe la misma categorización del instrumento, así como en otras investigaciones. Se tomo en cuenta la clasificación debido a que el estudio se realiza en un contexto Latinoamericano según Caballero et al. (2012):

- Sin burnout: cuando existen puntuaciones bajas en las tres dimensiones.
- Burnout leve: cuando existen niveles bajos o medios en las tres dimensiones.
- Burnout moderado: cuando existen puntuaciones medias en las aristas de Ineficacia Académica y Cinismo y una puntuación alta en agotamiento emocional.
- Burnout alto: Aparece sobre altos niveles en Agotamiento emocional e Ineficacia Académica y medio nivel de Cinismo
- Burnout clínico: cuando en las tres dimensiones las puntuaciones son altas (pág. 12)

Por lo que en este estudio se identificó Burnout leve y moderado debido a que existió puntajes bajos, medios y altos en las tres dimensiones.

Según Maslach y Jackson (1981) mencionan al burnout como una respuesta a un estrés crónico, el cual se divide desde una perspectiva tridimensional: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

En la dimensión cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo (Miravalles, 2015), de los diez trabajadores que presentaron Síndrome del Trabajador Quemado, se muestra que el 70% presentan un nivel alto y 30 % presenta un nivel medio en esta subescala. Al ser un factor desgastante tanto físico como psicológico, Maslach menciona que es una respuesta básica al estrés, debido a esto el agotamiento psicológico induce las reacciones de distanciamiento emocional y cognitivo hacia el trabajo, presumiblemente como un modo de afrontar la sobrecarga (Maslach, 1981). Lo cual el 70% de los trabajadores podrían tener respuestas como irritabilidad, sensación de no poder más de sí mismo, nerviosismo, baja tolerancia y con sentimientos de molestia e insatisfacción, entre otros

Según el estudio de Russell Cropan, de la Universidad de Emory, la fatiga emocional puede darse por un alto riesgo de despido, excesividad de horas y trabajo, problemas de trabajo, familiares y económicos (Sanarai, 2022).

Por lo tanto en esta dimensión se observó que los trabajadores se presentan emocionalmente agotados por su trabajo, cuando finalizan su jornada laboral están extremadamente agotados, al iniciar una nueva semana laboral inician de manera fatigada y sin ánimos, al trabajar todo el día con clientes tienen cansancio, manifiestan que están demasiado tiempo en su trabajo, ocasionando que tengan sentimientos de estar al borde de sus límites de posibilidades, frustración, poca energía, hacia su ambiente laboral y clientes; esto ocasiona que exista poca producción, baja calidad laboral y negligencia.

En la dimensión Despersonalización: examina que cada trabajador reconozca las actitudes de frialdad y distanciamiento. (Miravalles, 2015)

Los colaboradores que presentaron síndrome de burnout el 80% presentan un nivel alto de despersonalización mientras 30% un nivel medio. La despersonalización provoca un deterioro social, en el que el sujeto trata de distanciarse no solo de las personas a su alrededor sino también de los compañeros de trabajo mostrándose cínico, irritables, pueden utilizar etiquetas despectivas hacia los clientes o usuarios con el fin de atribuir las frustraciones por el bajo rendimiento laboral.

Esta dimensión es consecuencia del agotamiento emocional, la cual conlleva a referirse al cliente en forma de objeto en lugar de una persona sin tener sentimientos de empatía y amabilidad, logrando alterar la depresión y hostilidad hacia el medio. Por lo tanto, el 80% de los colaboradores tendrían como consecuencia sentimientos y actitudes negativas, distantes y frías hacia los clientes ocasionando que los consumidores dejen de asistir a la empresa, pérdidas económicas y disminución de las ventas.

Se observó que los trabajadores en el cuestionario presentan acciones altas de que el trabajo lo está endureciendo, por lo que no le da gran importancia a lo que les ocurra a sus cliente o compañeros y además sienten que los clientes le culpan de los problemas en general debido a esto se observó el alto porcentaje en esta subescala.

En la dimensión de Realización Personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo

Se observó que el 50% de los colaboradores mostraron un nivel bajo, el 20% un nivel medio, es decir las personas presentan dificultad para alcanzar sus metas propuestas y por último el 30% un nivel alto de realización personal, estas personas rinden su trabajo de manera adecuada; por lo tanto, los trabajadores presentan bajos sentimientos de logro, desrealizadas personal y laboralmente.

Según Malash y Jackson (1981) es la tercera fase al ser positiva las personas alcanzan grandes logros a nivel personal y laboral lo cual los lleva a estar satisfechos. Sin embargo, las personas que no alcanzan dicha realización personal y manifiestan bajo sentimiento de logro, estas personas no pueden realizar su trabajo de manera excelente como quisieran como es el 50% de los trabajadores y se da específicamente por el exceso responsabilidades, aumento de horas (Malash y Jackson, 1981)

En esta etapa existe la pérdida de ideales, fracaso personal, falta de competencia, de esfuerzo, carencia de expectativas en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Debido a esto se da la autoestima baja y alejamiento o evitación de las relaciones personales, familiares, profesionales, como consecuencia se da la impuntualidad, ausentismo, abandono profesional, bajo rendimiento laboral e incapacidad de soportar la presión.

B) Estrategias de Afrontamiento

Gil Monte y Peiró (1997) mencionan que las estrategias de intervención para el síndrome de burnout deben considerar estrategias de tipo cognitivo conductual como resolución de

problemas o demandas externas e internas, entrenamiento en habilidades sociales, asertividad, afrontamiento al estrés (Gil Monte, 2003).

En la figura 7 se presenta que el 40% de los trabajadores utilizan estilos de afrontamiento relacionados al problema, el 50% emplean estilos de afrontamiento enfocados a la emoción y el 10% de los colaboradores utilizan otros estilos de afrontamiento adicionales.

Los estilos de afrontamiento relacionados al Problema buscan variar el problema en cuestión, el cual se logra realizar disminuyendo o alejando la amenaza detectada. Este afrontamiento abarca las siguientes planificaciones de actividades, afrontamiento activo, búsqueda de soporte social y control de afrontamiento (Carver,1997). De los diez colaboradores que tienen síndrome de burnout, el 40% utiliza este estilo de afrontamiento, 20% de vez en cuando y el 30% pocas veces lo emplean para enfrentar las situaciones conflictivas.

Para los estilos de afrontamiento enfocado al problema mantiene sus diferentes estrategias las cuales son afrontamiento activo, planificación, supervisión de otras actividades, postergación del afrontamiento y búsqueda de apoyo social. Los colaboradores la forma frecuentemente de enfrentar el estrés utilizan el afrontamiento activo y búsqueda de apoyo social (Miravalles, 2015)

Estilo de Afrontamiento dirigido a la emoción: reduce o elimina las reacciones originadas por agente estresor, a su vez consiste en buscar soporte social basados en apoyo moral, comprensión, centrarse en las emociones cuando se focaliza en consecuencias y finalmente acudir a la religión con la finalidad de reducir la presión (Carver,1997). Los colaboradores el 50% utiliza frecuentemente, el 30% de vez en cuando y finalmente el 20% utilizan esta estrategia dirigida hacia la emoción.

Este estilo de afrontamiento está dividido en diferentes estrategias las cuales son la búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva y desarrollo personal, la aceptación, acudir a la religión y por último análisis de las emociones. Las personas emplean con más frecuencia la búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva y desarrollo personal en diferencia de las otras.

Estilos de Afrontamiento dirigido a evitar el problema: se basan en evitar el entorno estresante, enfocándose en actividades alejadas a la situación estresante la cual se puede dar a través de la negación, humor que consiste en la reducción del esfuerzo cognitivo y

conductual al ente estresor (Carver,1997). Los trabajadores el 10% utilizan de vez cuando y 90% pocas veces utilizan este estilo de afrontamiento, por lo tanto, ningún trabajador utiliza esta estrategia para superar el síndrome burnout.

Esta estrategia de afrontamiento está dividida en diferentes estrategias las cuales son negación, conductas inadecuadas y distracción. De estas la negación es la estrategia utilizada con más frecuencias en los trabajadores.

Las encuestas realizadas para poder diagnosticar el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa privada y el uso de diferentes estrategias de afrontamiento, se desempeñó a nivel individual donde se considera los procesos cognitivos de auto evaluación de los trabajadores y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales para poder eliminar o disminuir la causa de estrés o neutralizar las secuencias negativas de la experiencia para poder adaptarse. Buscando fomentar la adquisición de algunas técnicas para aumentar la adopción (Apiquian, 2007), por lo que diagnostico mediante las encuestas realizadas que 10 de 25 personas tienen Síndrome de Burnout, y todas ellas presentan algún tipo de estrategia de Afrontamiento lo cual es importante debido a que a pesar de tener sentimientos y acciones negativas a largo plazo intentan controlar dichas situaciones problemáticas.

De los 25 casos presentados 7 personas presentaron una Estrategia de Afrontamiento de las cuales 4 no presentan Síndrome de Burnout y 3 personas presentan Síndrome de Burnout; 6 personas presentaron dos Estrategias de Afrontamiento de las cuales 4 no presentan Síndrome de Burnout y 2 personas presentan Síndrome de Burnout; 3 personas presentaron tres Estrategias de Afrontamiento de las cuales 1 no presentan Síndrome de Burnout y 2 personas presentan Síndrome de Burnout; 2 personas presentaron cuatro Estrategias de Afrontamiento de las cuales 1 no presenta Síndrome de Burnout y 1 persona presenta Síndrome de Burnout; 3 personas presentaron cinco Estrategias de Afrontamiento de las cuales 2 no presentan Síndrome de Burnout y 1 persona presenta Síndrome de Burnout; 3 personas presentaron seis Estrategias de Afrontamiento de las cuales 2 no presentan Síndrome de Burnout y 1 persona presenta Síndrome de Burnout; 1 personas presento siete Estrategias de Afrontamiento de las cuales la única persona no presentaba Síndrome de Burnout.

Por lo que se logró evidenciar mediante las dos encuestas la relación que existe entre las dos variables siendo que al tener síndrome de burnout también existe estrategias de

afrontamiento para lograr sobrellevarlo. Las personas que tiene un alto nivel de despersonalización son quien efectivamente mantiene estrategias de afrontamiento enfocados en la emoción, mientras que los trabajadores que mantienen niveles de cansancio emocional realizan estrategias enfocadas en el problema.

3. Muestra y Población

La Empresa Privada de outsourcing está especializada en el manejo de Contact Centers y recursos para satisfacción al cliente, en el cual el área de servicio al cliente fue seleccionada para el proyecto a intervenir. Dentro de esta área se pudo evidenciar que existe un mayor número de trabajadores masculinos, en la cual el 40 % presenta un nivel moderado de Síndrome de Burnout, por lo que es posible que presente bajo rendimiento laboral, cansancio físico, sentimientos de frustración, baja autoestima, etc. Ocasionando un riesgo laboral en el desempeño y producción de la empresa.

4. Observación

Se entrego el enlace de las encuestas realizadas en Google Forms a los respectivos encuestados, por lo que se pudo evidenciar los comportamientos, actitudes y gestos negativos como positivos siendo estos gesticulados o expresados. Los trabajadores en su mayoría tuvieron una actitud positiva al realizar y contestar las encuestas sin embargo existieron personas que no tuvieron la misma colaboración debido a que les resultaba muy largas, las preguntas no comprendían, se aburrían o perdían su tiempo.

El método utilizado fue observación directa debido a que se pudo realizar una recolección de datos mediante el análisis del objeto de estudio dentro de una situación en particular, sin la necesidad de intervenir para no alterar el ambiente en que se encuentra y desenvuelve el sujeto, de lo contrario la información obtenida no tendrá validez. Se utilizo este método ya que lo que se requería es evaluar el comportamiento de los encuestado en un periodo de tiempo corto.

SEGUNDA PARTE

XII. Justificación

La presente investigación pretende identificar el nivel del síndrome de burnout en personas que laboran en la empresa privada de la ciudad de Quito durante el periodo 2021 – 2022 ya que no existe antecedentes de algún tipo de indagación sobre este tema en la Empresa e inclusive después de una época de pandemia es importante analizar los estados, comportamiento psicológicos y físicos de los trabajadores. Además, es importante correlacionar estos valores con las posibles estrategias de afrontamiento que poseen a nivel individual, ya sea enfocándose en la emoción, en el mismo problema o en otras estrategias de carácter personal.

El estrés laboral está siempre presente en cada trabajador y poco a poco se convierte en crónico, llegando a repercutir en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. En la actualidad, es común encontrar a trabajadores con síntomas que pueden confundir el diagnóstico de burnout, por ejemplo: la inconformidad con su trabajo y la continua inasistencia; donde, estos comportamientos pueden reflejar un inadecuado clima laboral, aumento de errores laborales y el uso de sustancias psicoactivas, por lo que requiere de una atención especializada, que incluya aspectos médicos, psicológicos y de salud mental, e incluso organizacional (Trujillo, 2011).

En el Ecuador, las investigaciones publicadas sobre el síndrome de burnout son pocas, salvo algunos artículos realizados a profesionales de la salud; sin embargo, debido a la pandemia del covid-19, este síndrome tomó gran importancia por el aumento y prevalencia de casos, tanto en los profesionales de la salud cuanto en las personas que realizaron teletrabajo. Gracias a esta visualización, ya se tiene especial atención a los empleados que presentan los síntomas específicos.

En el medio ecuatoriano se ha detectado un incremento de dicha alteración, donde el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés, debido al incremento de las exigencias del entorno cambiante y los mayores niveles de competitividad del mercado (Ramos et al., 2019). Es por ello por lo que en la empresa es de gran importancia conocer los resultados del trabajo y la producción de cada uno de sus trabajadores y esto muchas veces no da un resultado óptimo, por lo que se puede observar el síndrome de estar quemado y es de gran valor conocer las estrategias para su afrontamiento ya que ello

dependerá de cómo el trabajador se sienta para poder responder adecuadamente y generar la productividad esperada por la empresa.

Finalmente, la relevancia de este estudio radica en el aporte académico de esta investigación, cuya información podría servir de guía para otros estudios y, en la intervención a los trabajadores de la empresa estudiada para su prevención y control desde la salud ocupacional, evidenciando cómo ellos afrontan los síntomas del estrés crónico y su sensación de sentirse quemado. Ciertamente, se ha comprobado que la edad tiene mucho que ver con la prevalencia del burnout, y la muestra de estudio comprende personas entre los 25 y 40 años, por eso, es importante encontrar con qué herramientas los empleados de esta empresa afrontan el estrés por desgaste laboral (Torres, et al., 2021).

XIII. Caracterización de los Beneficiarios

La población de la investigación estuvo conformada por 25 trabajadores del Área de Servicio al Cliente, número establecido con los criterios de muestra, en el cual predominó la población del sexo masculino con el 68%, a diferencia del sexo femenino con un 32% de la población, siendo estos los beneficiarios directos de esta investigación. El grupo de edades tuvo un rango desde los 25 a 40 años, de los cuales al analizar su estado civil se identificó que el 55% se encuentran casados, un valor a tomar en consideración dentro de la interpretación de los resultados de la dimensión de realización personal, ya que por lo general las personas que poseen una buena relación con su pareja refieren mejores condiciones de realización personal (Flores, 2019).

Al momento de realizar la investigación de campo con un respectivo acercamiento a la población de estudio, esta se desarrolló mediante un acercamiento hacia la empresa para poder realizar adecuadamente los instrumentos presentados, se realizó las respectivas cartas de autorización, aprobación e ingreso a las instalaciones. En primera instancia al no tener una respuesta favorable para proceder a elaborar una charla de antelación sobre el tema que se iba abordar, se comenzó a escoger aleatoriamente a los trabajadores del área de servicio al cliente para realizar los dos tipos de encuestas, a pesar de tener algunos inconvenientes con algunos de los trabajadores se logró terminar las encuestas con la población deseada para ejecutar el proyecto. Después de ello se realizó el agradecimiento a la empresa por la apertura hacia el proyecto y se manifestó los resultados expuestos de sus trabajadores.

Los criterios a tomar en consideración para encontrar la muestra de investigación fueron:

- Debe ser personal que se encuentre laborando en la Empresa Privada de Quito.
- Trabajadores que han laborado en esta institución más de un año, por lo menos contando desde inicio de 2021.
- Personal que se encuentra en el rango de edad deseado (25 a 40 años).
- La jornada laboral sea de ocho horas
- Trabajadores que acepten participar de la investigación.

Tabla 1: Genero

Genero	Numero	Porcentaje
Hombre	17	68%
Mujer	8	32%

Tabla 2: Edad

Edad	Numero	Porcentaje
25	3	12%
28	2	8%
29	3	12%
30	2	8%
34	4	16%
35	2	8%
40	4	16%
44	5	20%

Tabla 3: Estado Civil

Estado Civil	Numero	Porcentaje
Soltero	14	56%
Casado	11	44%

Tabla 4: Horas de Trabajo

Horas de Trabajo	Numero	Porcentaje
Ocho Horas	25	100%

Teniendo en cuenta estos criterios de inclusión se dio lugar a la recolección de datos indiferentemente del género, etnia o puesto de trabajo de la población de estudio. A pesar de que este síndrome se presentaba constantemente en trabajadores del ámbito social y sanitario, sin embargo, desde hace aproximadamente 3 décadas esto ha sido una enfermedad diagnosticada y prevenida en campos laborales cada vez más generales e inespecíficos (Martínez, 2010). Es así como esta investigación beneficia tanto al personal del sector sanitario, como a aquellos que laboran en el área administrativa, área de operaciones y área de trabajo social.

El síndrome de burnout está presente tanto en empresas públicas como privadas, no es un padecimiento que solo deba ser ignorado, ya que este afecta directamente en el rendimiento del personal y repercute directamente en el desempeño de la misma empresa. Por estas razones las estrategias de afrontamiento deben ser consideradas en la gestión administrativa de toda empresa y no únicamente a nivel individual, si bien no toda la población presenta esta clase de agotamiento grave, es necesario presentar actividades de contingencia para preservar el bienestar de esta población, beneficiando no solo a estos si no también beneficiando indirectamente a sus familias, a otras empresas e inclusive a investigadores posteriores que puedan utilizar esta información como un antecedente para ampliar este campo.

En investigaciones posteriores, además de usar como referencia los niveles del síndrome de burnout presente en los trabajadores, es más destacable las estadísticas de las estrategias de afrontamiento en el personal presente, en especial al no ser una variable constantemente analizada, a diferencia de la variable del desgaste. Es así que, las principales estrategias de afrontamiento identificadas en el proyecto fueron el afrontamiento activo y la búsqueda de apoyo social cuando se trata de estilos de afrontamiento relacionados al problema. En cambio, para el estilo de afrontamiento dirigido a la emoción las técnicas usualmente ocupadas fueron la búsqueda de soporte emocional y reinterpretación positiva con desarrollo personal.

De esta manera, si el objetivo de una investigación es la presentación de una propuesta o de alternativas para reducir los niveles de burnout en los trabajadores de una empresa en particular, es relevante el uso de técnicas que prioricen el apoyo social, el soporte emocional y la reinterpretación positiva, 3 de las estrategias de afrontamiento más destacables de esta investigación. Inclusive se debe tomar en cuenta que cuando el apoyo social es inexistente o inadecuado, las posibilidades de desarrollar ciertas enfermedades

son muy altas, especialmente cuando se trata del síndrome de quemarse a causa del trabajo (Aranda, Pando, & Pérez, 2014).

El síndrome de burnout si bien se desarrolla en un contexto organizacional, es individual y ello ya implica la existencia de factores de riesgo que llegan a activarse (ya sea para posibilitar su aparición por las estrategias de afrontamiento que se asumen o evitar su desarrollo) en contextos laborales donde hay presencia de alta carga laboral, bajas recompensas por el oficio llevado a cabo y ambientes laborales en los que no se posibilita la participación para la toma de decisiones (Montoya & Moreno, 2018).

XIV. Interpretación

A lo largo de una era y especialmente es estas últimas décadas se han presentado grandes problemas a nivel psicológico en todas aquellos profesionales que tienen que cumplir con jornadas laborales periódicamente en múltiples áreas, ya sea por la exigencia de su puesto de trabajo o por agentes externos, llegando a desarrollar afecciones a nivel individual, entre ellas el tan conocido síndrome de burnout. Es así como esta investigación evalúa no solo la presencia del síndrome de burnout en personal de una empresa privada en Quito, sino también las diferentes estrategias de afrontamiento que estos presentan.

Al realizar el proyecto a la empresa privada, se realizó de primera mano las cartas de autorización, aprobación y aceptación por parte de esta, al permitirme ingresar a las instalaciones, pude observar el área de atención al cliente la cual es con dichos empleados con los cuales se iba a trabajar. Luego de ello se realizó las encuestas de manera virtual para un mejor manejo y aceptación, además se analizó que era conveniente elaborar una charla sobre el tema de Síndrome de Burnout con los trabajadores, pero esta actividad no fue aceptada debido a que no tenían suficiente tiempo disponible, por lo que se ejecutó directamente las dos encuestas de Malasch y Estrategias de Afrontamiento.

El cuestionario fue aplicado a través de la plataforma de Google Forms, se pudo observar que muchos de los trabajadores realizaban lo solicitado muy tranquilamente sin ningún reparo, aunque existió varios empleados que tuvieron un poco de dificultad al responder las preguntas ya que le resultaban un poco aburridas, muy largas o no comprendían las preguntas con sentimientos de inconformidad, pero aun así las respondían. A pesar de estas complicaciones con los encuestados se logró realizar todas las encuestas deseadas conformemente y se procedió a realizar los respectivos análisis según cada cuestionario.

Para finalizar se observó que existió un cuarenta por ciento de presencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores, pero también se evidenció que tienen varias Estrategias de Afrontamiento, al analizar todos los datos se procedió a realizar el agradecimiento y exposición de la información obtenida al Representante Legal pues fue quien nos dio apertura para realizar las encuestas a los empleados.

Con este aporte se logró evidenciar que se han desarrollado múltiples estudios que han relacionado con estas dos variables: estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout, tal es el caso de Aldás (2017) que evaluó cada una de estas dimensiones en el personal de salud, encontrando datos similares a los de este trabajo al presentar como resultados que el 81.7% de la población de estudio no padecía síndrome de burnout, es decir la mayor parte de la población, muy similar al porcentaje de 60% determinado en presente trabajo. Sin embargo, en la investigación realizada por Aldaz (2017), sus niveles en las dimensiones del síndrome tuvieron una mayor tendencia positiva al tener un 26.7% de la muestra que pertenece al nivel alto de la dimensión “cansancio emocional”, un 46.7% en el nivel bajo para la despersonalización y un 55% en el nivel medio de la realización personal.

Ante esta problemática y una vez identificado los casos de burnout entre el personal es posible desarrollar lineamientos para prevenir nuevos casos y resolver los casos existentes a través de medidas y políticas administrativas y recreativas para mejorar las condiciones de trabajo. Esta clase de estrategias y medidas son de gran utilidad cuando se trata del síndrome de burnout, reduciendo así el número de casos y la intensidad de los tres de componentes que comprenden el síndrome, así como los efectos que se desarrollan del mismo como el ausentismo y morbilidad en el personal de la institución (Erazo, 2018).

Según Murillo, Martín y Velasco (2015) el síndrome de burnout prevalece de acuerdo a las condiciones específicas laborales como: “antigüedad dentro de la institución, horas de trabajo al día, tipo de contrato, tiempo laborado en años, crecimiento profesional dentro de la organización, edad, género, entre otras” (p. 186). En relación con los resultados de esta investigación, se encontró una correlación positiva entre edad, género, horas de trabajo al día y agotamiento, lo cual indica que, a mayor tiempo trabajando en esta institución, mayores son los niveles de agotamiento que presentan. Esto relacionado con las fases del síndrome, muestra que las mujeres y las personas que tienen entre 40 a 45 años son aquellas que ya se encuentran en fase de desgaste ocupacional ligeramente alto. Además, se determinó que los trabajadores o profesionales que tienen contacto directo

con los clientes son especialmente vulnerables a desarrollar el síndrome de burnout debido a que la relación profesional-cliente está sujeta al nivel de carga mental y demás componentes afectivos y emocionales (Bakker et al., 2014) por lo que en este estudio se realizó con personal en el área de servicio al cliente.

En complemento, en la investigación de Cárdenas y Vásquez (2018) se encontró que la variable de insatisfacción del logro está relacionada con las estrategias de afrontamiento de dificultad para expresión afrontamiento, evitación cognitiva y evitación emocional. En relación con las variables sociodemográficas se encontró que insatisfacción del logro tiene una correlación con edad, lo cual revela que, a mayor edad, mayor es la presencia de la insatisfacción del logro. A diferencia de Arévalo y Guerrero (2010), que encontraron en su muestra de investigación de docentes universitarios un 91.5% de alta realización personal, sin embargo, ocho años después los docentes siguen implementando estrategias de afrontamiento como la resolución planificada de conflictos.

Para esta investigación la muestra que padecía el síndrome mostro preferencia por los estilos de afrontamiento relacionados al problema y, mayormente, los enfocados a la emoción, información que guarda relación con la investigación de Muñoz, Correa y Matajudios (2020) quienes tuvieron una muestra con una alta falta de realización profesional y una puntuación media en cuanto a despersonalización y agotamiento emocional, llegando así a identificar las estrategias de solución de problemas, religión y apoyo social como las más utilizadas.

Se considera que en la prevención del síndrome la institución debe desarrollar programas de prevención, como parte de estos programas los autores sugieren el desarrollar programas de socialización anticipatoria con el objetivo de acercar a los profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales (Durán et al., 2018). Se recomienda, desarrollar los procesos de retroinformación grupal e interpersonal con los trabajadores. Siendo el objetivo de los programas en mejorar el entorno institucional y ambiente laboral mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces y efectivos.

En tal sentido, como principal consecuencia de las empresas sería obtener un trabajador agotado. Luego, cuando la persona presenta síntomas físicos de agotamiento, se lo encontraría totalmente “oxidado” o “destruido”, pero no sólo las personas recargadas de tareas o responsabilidad son las que sufren un excesivo estrés (Durán et al., 2018). Es así

que, los síntomas presentados en la mayoría de los casos son: falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad entre otros. De acuerdo con lo planteado, García, Duran y Prieto (2017) sostienen que en el ámbito empresarial se ha podido observar que los profesionales que ejecutan funciones de supervisión desde el aspecto administrativo han ido adquiriendo nuevos conocimientos, competencias y experiencias a lo largo de su carrera profesional, motivados por los requerimientos del entorno social, laboral y por la búsqueda del desarrollo personal y profesional.

Al finalizar el estudio en la Empresa Privada se obtuvo que el 40% de los trabajadores presentaron Síndrome de Burnout, por lo que la empresa afronto este porcentaje y opto por realizar en un futuro talleres estratégicos para afrontar esta patología mediante el uso de las Estrategias de Afrontamiento.

XV. Principales logros de aprendizaje

Teniendo como antecedente que la perspectiva de esta metodología de investigación fue de carácter cuantitativo, fue posible asegurar que los datos e información compilada proviene de hechos reales que tuvieron lugar en la empresa privada de la ciudad de Quito y específicamente sucedieron entre el personal definido como población de estudio para este trabajo. Es así como los logros alcanzados en esta investigación en secuencia son:

1. Como fuente de aprendizaje principal, fue el proceso y ejecución de aplicación y diagnóstico de las dos variables mediante las dos encuestas realizadas, en el cual se pudo identificar que las personas presentan un nivel moderado y leve del determinado síndrome debido a que tienen puntuaciones bajas, medias y altas en las tres dimensiones, por lo que se aprendió a analizar, interpretar, observar, conceptualizar e identificar los datos recolectados de los trabajadores.
2. Se pudo reforzar el aprendizaje y conocimiento teóricos y prácticos, logrando crear planes de intervención en los trabajadores para realizar cuestionarios y así poder enfrentar y dar soluciones eficaces en algunas adversidades presentadas y generar o fomentar conductas favorables. Además, los posibles logros de la investigación fue el de evidenciar el estado psicológico y emocional de la población de estudio, a pesar de tanto las situaciones positivas como negativas ya que existió colaboración por parte de los trabajadores, pero varios de ellos lo

realizaron con sentimientos de frustración y descontento al responder, además hubo varios inconvenientes como tiempo y espacio disponible.

3. Se logro conocer más sobre este tema tan controversial para los trabajadores y un poco desconocido mediante revisiones bibliografías y estudios de diferentes autores, logrando un aporte a mi formación académica con la comprensión y conocimientos sobre las dimensiones, conductas, síntomas, factores y tipos de intervención individuales cognitivo- conductuales del Síndrome de Burnout.
4. Como se previó con el primer acercamiento y gracias a los instrumentos de investigación aplicados en la muestra de investigación, fue posible identificar que efectivamente los trabajadores que tienen un mayor acercamiento con las personas (clientes) son quienes tienden a presentar mayores síntomas y niveles altos, por lo cual se evidencio que 10 individuos que padecían síndrome de burnout, llegando a encontrar el 40% de estos inclusive presentan un nivel alto de este padecimiento psicológico. De esta manera fue posible plasmar en la práctica aquel aprendizaje acumulado a través de carrera por medio de teórica y material didáctico.
5. Gracias a la recopilación de información fue posible el análisis correlacional entre diferentes variables de investigación, tales como: edad, género, jornada de trabajo, antigüedad laboral, puestos de trabajo, factores de riesgo conductuales, factores de riesgo mentales y, sobre todo, estrategias de afrontamiento. Es así como se logró identificar que, si existe evidencia de síndrome de Burnout, los empleados intentan nivelarlo, negarlo o minorizarlo mediante estrategias de afrontamiento para poder solventarse y seguir laborando en su puesto de trabajo, por lo que es importante que existan nuevos proyectos aplicados para abordar las necesidades.
6. Se pudo constatar que los objetivos planteados se cumplieron en su totalidad, puesto que se realizó una investigación a profundidad del tema planteado.

XVI. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- 1) A lo largo de esta investigación ha sido posible reconstruir la experiencia sobre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento para identificar los

componentes del estudio, tales como el cansancio emocional, la dimensión de despersonalización, realización personal, y los diferentes estilos de afrontamiento; tales como el afrontamiento relacionado al problema, enfocado a la emoción y otros estilos de carácter personal.

- 2) La experiencia reconstruida en esta investigación engloba partes fundamentales sobre las bases teóricas que hacen mención del síndrome de burnout, las dimensiones que lo conforman y sus conceptos, además de información sobre sus consecuencias, tales como bajo desempeño laboral, riesgos de salud a largo plazo, repercusión en sus relaciones interpersonales, desmotivación, insatisfacción laboral, entre otros. Además, se recopiló lo necesario sobre las estrategias de afrontamiento cuando un individuo padece este síndrome, destacando las estrategias de afrontamiento cognitivo que permite conocer el suceso y volverlo menos desagradable y el conductual, aquel que confronta la realidad para manejar las consecuencias.
- 3) Los componentes de estudio sobre el síndrome de burnout dieron como resultado principal que únicamente el 40% de la población estudiada posee este padecimiento, de los cuales el 40% se mantiene en un nivel alto, el 20% en nivel medio y el restante 40% en un nivel bajo. Además de presentar niveles altos en cada una de las dimensiones, empezando con el cansancio emocional en un 70%, un 80% para la despersonalización y un 30% en realización personal.
- 4) Con respecto a las estrategias de afrontamiento, el 50% de los encuestados prefiere un estilo de afrontamiento enfocado en la emoción, y el otro 50% se divide en la mitad por el estilo relacionado al problema y aquellos que tienen su propio estilo de afrontamiento. Inclusive existió una parte de la población que usa más de una estrategia de afrontamiento, especialmente con una frecuencia de dos y tres estrategias, siendo las estrategias de preferencia la búsqueda de apoyo social, el afrontamiento activo y el acudir a la religión en el caso del afrontamiento dirigido a la emoción en este último, a diferencia de los primeros que es un afrontamiento relacionado al problema.
- 5) El impacto del síndrome de burnout sobre personas de entre 25 y 40 años de una empresa privada de Quito se refleja directamente en su productividad, puesto laboral, realización profesional y es más propensa conforme a la edad y género. Es decir, aquellas personas que trabajan cerca de los clientes tienen una mayor probabilidad a padecer el síndrome de quemado y presentar desmotivación a lo

largo del trabajo o inclusive completar este únicamente porque es su obligación, volviéndolo monótono y un factor de constante estrés. Además, al ser cerca del 50% de la población que presenta este cansancio emocional significaría un gran problema de competencia como empresa a largo plazo, haciendo necesario extender la investigación con autores posteriores y hacer un seguimiento de la situación individual.

Recomendaciones

- 1) A pesar de la información que existe en material del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento siempre es necesario mantener constantes investigaciones sobre este fenómeno, tanto en el sector privado como en el público. Con esto es posible hacer un seguimiento de la evaluación que tiene este padecimiento psicológico a través de los años y desarrollar nuevas estrategias de afrontamiento, además de ampliar el análisis que tiene este en diferentes sectores de trabajo, ya sea este en el sector salud, de servicio, administrativo, de gestión, independiente o corporativo.
- 2) Se debe implementar ampliamente varias estrategias de afrontamiento a nivel individual para remediar de alguna manera el bienestar psicológico de los trabajadores de la empresa privada de Quito analizada para esta investigación. Teniendo en cuenta el desempeño laboral, el desgaste profesional y emocional que tiene cada empleado es necesario usar de manera coordinada estilos de afrontamiento que trabajen tanto en las emociones, como en el problema mismo, ya sea por medio de la ayuda social entre compañeros, mejorando el ambiente de trabajo, ayudándose de incentivos no económicos, programas de motivación o planes estratégicos antiestrés, aplicados de manera oportuna y periódica entre los empleados.
- 3) Mejorar los niveles de intervención de la empresa, es decir, además de aplicar programas de prevención y remediación en síndrome de burnout a nivel individual es necesario destinar esta solución en diferentes direcciones e intervenir a nivel organizacional. Es más efectivo aplicar estrategias de afrontamiento de manera combinada, de esta manera se prolonga los efectos del cambio alcanzado en cada empleado, mejorando la motivación y estado emocional de todo un equipo de trabajo y asegurando beneficios en el recurso humano con mayores competencias y efectividad de manera interna en la empresa.

XVII. Referencias Bibliográficas

- Aldás, A. C. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud. Ambato: Universidad técnica de Ambato.
- Aranda, C., Pando, M., & Pérez, M. (2014). Apoyo Social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 79-87.
- Arévalo, G., & Guerrero, J. (2010). Condiciones de trabajo, estrés y salud autorreportadas de los trabajadores docentes y no docentes de una institución privada de educación superior. *Rev tesis psicología*, Vol 5, pp 76 – 97.
- Arias, G. J., Villasís, K. M., & Miranda, N. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Asociación Médica Mundial. (21 de Marzo de 2017). Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM- Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-ammprincipios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JDR Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych031413-091235>
- Bruno, D. (2011). La dialéctica histórica de Karl Marx : aproximaciones metodológicas para una teoría. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales.
- Caballero, C., Palacio, J., y Hederich, C. (2012). El burnout académico: Prevalencia y factores asociados en estudiantes universitarios del área de la salud de la ciudad de Barranquilla. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

- Carver, & et.AL. (1989). Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE).
Obtenido de
https://www.academia.edu/36239108/CUESTIONARIO_DE_MODOS_DE_AFRONTAMIENTO_DEL_STRESS_COPE_FORMA_DISPOSICIONAL?email_work_card=view-paper
- Cárdenas, B. V., & Vásquez, T. K. (2018). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los docentes de la fundación universitaria los libertadores. Bogotá: Fundación Universitaria los Libertadores.
- Carver, C. y Scheier, M. (1989). Evaluación de estrategias de afrontamiento: un enfoque basado en la teoría. *Revista de personalidad y psicología social*.
- Cassaretto, M., & Perez, C. C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, vol. 2, núm. 42, pp. 95-109.
- Duran, S., García, J., & Prieto, R. (2017). Influencia de la Calidad de Vida en el rendimiento del estudiante universitario . Caracas: Fondo Editorial UNERMB.
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., & Hernandez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura, educación y sociedad*, 27-44.
- Erazo, N. A. (2018). Estrategias administrativas de afrontamiento para mitigar el síndrome de burnout en el personal médico del Hospital IESS Latacunga. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Fernández, S. J., Pérez, J., Santos, A., Pérez, M., & Peralta, R. M. (2018). Burnout y funciones ejecutivas en personal sanitario de Cuidados Paliativos: influencia del desgaste profesional sobre la toma de decisiones. . Pamplona: Anales Sistema Sanitario de Navarra.
- Flores, G. W. (2019). Felicidad y satisfacción marital en personas casadas y convivientes de la jurisdicción del Centro de Salud San Juan - Chacarilla de Otero. *Rev Psicol Hered.* , 48 - 59.

- Gálvez Herrero, M. (30 de Mayo de 2019). Humanizando los Cuidados Intensivos-HUCI. Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento:
<https://proyectohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- Gil Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197
- Gil Monte P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo, El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis
- Guevara, C., Henao, D., & Herrera, J. (2004). Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. *Colombia Médica*, 35(4):173-178.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, J., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién (Mex)*, Vol. 11, No. 4: 305-309.
- Hernandez, S., Fernández, C. C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL.
- Lazarus, R. S., y Cohen, J. B. (1977). *Environmental stress. Human behavior and the environment: current theory and research*. New York: Plenum.
- Martínez, A. P. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 42-80.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Consulting Psychologists Press. Manual Palo Alto*.
- Miravalles, J. (2015). *Gabinete Psicológico - San Juan de la Cruz 11, 2 Izq, Zaragoza*.
 Obtenido de
<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Montoya, P., & Moreno, S. (2018). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el caribe*, 204-227.

- Montoya, Z. P., & Moreno, M. S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, pp. 205-22.
- Muñoz, C., Correa, C., & Matajudíos, J. (2020). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primera infancia. *Revista Espacios*, 145 - 158.
- Olivares, F. V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.
- OMS. (2019). Clasificación Internacional de Enfermedades para Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad. Guía de Referencia: Organización Mundial de la Salud.
- Rodríguez, A. (2014). Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, 2013. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43(3), 146-153.
- Rosales, Y., & Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio. *Salud mental*, 36(4), 337-345.
- Sanarai. (26 de mayo de 2022). Cansancio emocional: causas, síntomas y cómo afrontarlo. Obtenido de Equipo Editorial Sanarai:
<https://www.sanarai.com/blog/cansancio-emocional-causas-sintomas-y-como-afrontarlo>
- Sobarío, L., & Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Trujillo, M. (2011). Prevalencia del síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en el personal de salud del Hospital de la Policía Quito N°1, en las especialidades clínicas, quirúrgicas y críticas, asociado a características sociodemográficas, medioambientales y consumo de su. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de Cayetano Heredia en el año 2014. *Rev Neuropsiquiatr*, 168 - 174.