



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**EVALUACIÓN DEL BURNOUT EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE VERIS GUAYAQUIL 2023**

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

AUTORAS:

DAYANNA CRISTINA SOLORZANO CERON

JOHANA NICOLE PARRAGA CHOEZ

TUTORA:

PSI. IND. RUTH ESTHER CALLE CABEZAS, MSc.

Guayaquil - Ecuador

2024

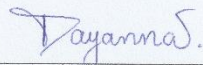
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Nosotras, **Dayanna Cristina Solórzano Cerón** con documento de identificación N° 0950653303 y **Johana Nicole Parraga Choez** con documento de identificación N° 0951627470, manifestamos que:

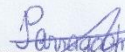
Somos las autoras y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 01 de marzo del año 2024

Atentamente,



**Dayanna Cristina Solórzano
Cerón**
0950653303



Johana Nicole Parraga Choez
0951627470

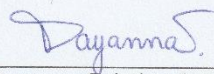
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotras, **Dayanna Cristina Solórzano Cerón** con documento de identificación No. **0950653303** y **Johana Nicole Parraga Choez** con documento de identificación No. **0951627470**, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la **Universidad Politécnica Salesiana** la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autoras de la **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: “Evaluación del Burnout en el personal administrativo de VERIS Guayaquil 2023”**, 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.

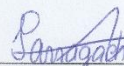
En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 01 de marzo del año 2024

Atentamente,



**Dayanna Cristina Solórzano
Cerón**
0950653303



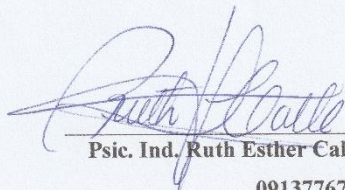
Johana Nicole Parraga Choez
0951627470

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Ruth Esther Calle Cabezas** con documento de identificación N° **0913776738**, docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **EVALUACIÓN DEL BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE VERIS GUAYAQUIL 2023**, realizado por **Dayanna Cristina Solórzano Cerón** con documento de identificación N° **0950653303** y por **Johana Nicole Parraga Choez** con documento de identificación N° **0951627470**, 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**.

Guayaquil, 01 de marzo del año 2024

Atentamente,



Psic. Ind. Ruth Esther Calle Cabezas, MSc.

0913776738



Guayaquil, 20 de noviembre de 2023

Ps. Irene Almache

Analista de selección

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita SOLORZANO CERON DAYANNA CRISTINA** con número de cédula 0950653303, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en la **EMPRESA VERIS S.A.**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **EVALUACIÓN DEL BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE VERIS GUAYAQUIL 2023**

En espera de una respuesta afirmativa, extendiendo mis agradecimientos y sin otro particular me despido.

Atentamente,

**Lcdo. Stalyn Israel Paz
Guerra, MSc. Director de
Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil
C.I: 092218254-8
Teléfono: 0987296625
Correo institucional: spaz@ups.edu.ec**



RECIBIDO

08 DIC 2023

**RECURSOS HUMANOS
VERIS S.A.**

cc. Solorzano Cerón Dayanna Cristina
cc. Hidalgo Sotomayor Darwin, Coordinadora UT



Guayaquil, 20 de noviembre de 2023

Ps. Irene Almache

Analista de selección

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita PARRAGA CHOEZ JOHANA NICOLE** con número de cédula 0951627470, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en la **EMPRESA VERIS S.A.**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **EVALUACIÓN DEL BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE VERIS GUAYAQUIL 2023**

En espera de una respuesta afirmativa, extendiendo mis agradecimientos y sin otro particular me despido.

Atentamente,

Lcdo. Stalyn Israel Paz
Guerra, MSc. Director de
Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil
C.I: 092218254-8
Teléfono: 0987296625
Correo institucional: spaz@ups.edu.ec



RECIBIDO

08 DIC 2023

RECURSOS HUMANOS
veris S.A.

cc. Parraga Choez Johana Nicole
cc. Hidalgo Sotomayor Darwin, Coordinadora UT

Dedicatoria y Agradecimiento

Dedico este trabajo a mis padres quienes hicieron posible este logro tan maravilloso, quienes caminaron en todo momento junto a mí y me apoyaron en cada decisión o proyecto. Gracias por tanto amor y por creer en mi potencial. Han sido, son y serán siempre mi fuente de inspiración, apoyo y fortaleza.

A mi hermanito menor, Joaquín quien fue testigo de mis momentos de mal humor, tristeza, ansiedad y estrés a lo largo de mi carrera y, aun así, nunca dejó de quererme o preocuparse por mí.

A mi hermano mayor, mi ñaño Julio quien siempre resaltó mis capacidades y me reafirmaba cuan orgulloso estaba de mí. Gracias por demostrarme que nunca es tarde para volver a empezar.

A mis dos abuelitas, Carmen y Dolores, mi ejemplo de mujeres guerreras, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida. Gracias por su infinito amor, cariño y confianza, pero, sobre todo, gracias por procurar que sea feliz siempre.

Por último, pero no menos importante, dedico este trabajo a mi yo de hace 4 años que decidió estudiar Psicología, por nunca rendirse permitiéndome conocer mi pasión. Todo este esfuerzo lo hago por ti, somos el motor que nos impulsó a conseguir esta meta. Sin duda alguna nos merecemos todo lo bueno.

Gracias a todos ustedes por demostrarme que “El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que sea quién es.” – Jorge Bucay

Dedicatoria y Agradecimiento

A mis queridos padres Juana y Reimundo, su amor y dedicación ha sido la fuerza impulsora detrás de mi éxito. Desde que era pequeña, siempre han estado ahí para animarme, motivarme y recordarme la importancia de la educación. Sus sacrificios y esfuerzos para brindarme las mejores oportunidades han sido invaluable. A través de las dificultades y los desafíos, siempre han creído en mí y me han dado todo el amor y el apoyo que necesitaba. Gracias por ser mis pilares y por inculcarme los valores que me han guiado hasta este momento.

A mi amado hijo Nicolás, tú has sido mi inspiración y mi motor durante este arduo proceso. Tus risas, tu alegría y tu amor incondicional me han dado la fuerza y la motivación para seguir adelante, incluso en los momentos de mayor desafío. Tu paciencia y comprensión mientras dedicaba tiempo a mis estudios han sido invaluable. Gracias por ser mi mayor motivación y por enseñarme el verdadero significado de la perseverancia.

Alexi, quiero expresar mi más profundo agradecimiento por tu apoyo constante y tu amor incondicional a lo largo de este emocionante viaje académico. Aunque nuestras vidas hayan tomado direcciones diferentes, valoro la forma en que siempre has estado ahí para mí y para nuestro hijo. Eres y siempre serás una parte importante de nuestras vidas. Gracias por haber sido mi compañero de vida y mi mayor apoyo, y por haberme ayudado a llegar hasta aquí.

Por último, quiero expresar mi profundo agradecimiento a Beca CRISFE por hacer posible este logro. Su generosidad y su apoyo financiero han allanado el camino para que pueda perseguir mis metas académicas. Estoy sinceramente agradecida por esta oportunidad que me han brindado. Su confianza en mí ha sido un verdadero impulso para alcanzar mis sueños y trabajar arduamente para hacerlos realidad.

Resumen

El presente trabajo de sistematización de experiencias surge a partir de nuestro aprendizaje adquirido mediante la práctica profesional, tomando en consideración todo el conocimiento recibido académicamente desde un enfoque organizacional en tal sentido, el objetivo de la presente sistematización es analizar los niveles de Burnout en base a las tres aristas que abarca: agotamiento extenuante, despersonalización, insatisfacción de logro, por lo que se utilizó la prueba psicométrica Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual cuenta con 22 preguntas que evalúan las 3 dimensiones antes mencionadas según la autora Christina Maslach. Según Christina, este fenómeno se da en los colaboradores en representación de un estrés crónico ocasionado ya sea por una sobrecarga laboral o conflictos personales en el trabajo. La muestra de participantes con la que se trabajó estuvo constituida por 16 trabajadores cuyas edades oscilan entre 20 a 46, los puestos de trabajo son asistentes, analistas, trabajadoras sociales, abogados e ingenieros comerciales del departamento de Recursos Humanos de la empresa VERIS sede Guayaquil.

Resultó importante evaluar los niveles de desgaste profesional en base al inventario de Maslach de los colaboradores administrativos de VERIS al constituirse como una empresa que ejecuta servicios en centrales médicas cuyas funciones se centran en brindar una atención de calidad y soluciones constantes a clientes para de esta manera identificar a tiempo la presencia de agotamiento extenuante, despersonalización y desapego laboral para poder promover alternativas que permitan un bienestar psicológico más óptimo acorde a la realidad de cada uno.

La prueba del MBI nos permitió a su vez, llevar a cabo un procesamiento de datos cuantitativos necesarios para comprender los niveles de los indicadores de reacción ante el estrés prologando en cada uno de los puestos administrativos que desempeñan.

Agredando a lo anterior, su aplicación nos proporcionó información valiosa sobre el bienestar idóneo para cada uno de los trabajadores siempre y cuando, se tome en consideración el contexto psicosocial de cada uno de ellos para utilizarlo de manera ética, garantizando la confidencialidad y la interpretación adecuada de los resultados.

Palabras clave:

Síndrome de Burnout, Inventario de Maslach (MBI), colaboradores administrativos, estrés laboral.

Abstract

The present work of systematization of experiences arises from our learning acquired through professional practice, taking into consideration all the knowledge received academically from an organizational approach in this sense, the purpose of the present systematization is to analyze the levels of Burnout based on the three aspects it covers: exhaustion, depersonalization, dissatisfaction with achievement, for which the Maslach Burnout Inventory (MBI) psychometric test was used, which has 22 questions that evaluate the 3 dimensions mentioned above according to the author Christina Maslach. According to Christina, this phenomenon occurs in employees representing chronic stress caused either by work overload or personal conflicts at work. The sample of participants we worked with was made up of 16 workers between 20 and 46 years of age, whose jobs vary between assistants, analysts, social workers, lawyers and commercial engineers in the Human Resources department of the VERIS company based in Guayaquil.

It was important to evaluate the levels of professional burnout based on the Maslach inventory of VERIS's administrative collaborators when it was established as a company that performs services in medical centers whose functions are focused on providing quality care and constant solutions to clients in order to do so. identify in time the presence of exhaustion, depersonalization, dissatisfaction with achievement and thus be able to promote alternatives that allow a more optimal psychological well-being according to the reality of each one.

The MBI test allowed us, in turn, to carry out quantitative data processing necessary to understand the levels of the stress reaction indicators continuing in each of the administrative positions they hold. Adding to the above, its application provided us

with valuable information about the ideal well-being for each of the workers as long as the psychosocial context of each of them is taken into consideration to use it ethically, guaranteeing confidentiality and adequate interpretation from the results.

Keywords:

Burnout Syndrome, Maslach Inventory (MBI), administrative collaborators, work stress.

Tabla de contenido

| | | |
|-------|--|----|
| I. | Primera parte | 18 |
| II. | Datos informativos del Proyecto | 18 |
| | a) Nombre de la práctica de intervención o investigación:..... | 18 |
| | b) Nombre de la institución o grupo de investigación: | 18 |
| | c) Tema que aborda la experiencia: | 18 |
| | d) Localización: | 18 |
| III. | Objetivos de la Sistematización..... | 19 |
| | 3.1 Objetivo General..... | 19 |
| | 3.2 Objetivos Específicos | 20 |
| IV. | Eje de la intervención o investigación | 20 |
| | 4.1 Proceso de Socialización | 21 |
| | 4.2 Proceso diagnóstico | 21 |
| | 4.3 Proceso de devolución de resultados | 21 |
| V. | Objeto de la investigación | 23 |
| VI. | Metodología..... | 23 |
| | a) Tipo de investigación: | 23 |
| | b) Alcance de la investigación: | 23 |
| | c) Población y muestra:..... | 24 |
| | d) Método de recolección de datos: | 24 |
| VII. | Preguntas clave | 24 |
| | a) Preguntas de inicio | 24 |
| | b) Preguntas interpretativas..... | 24 |
| | c) Preguntas de cierre..... | 25 |
| VIII. | Organización y procesamiento de la información | 25 |
| | 8.1 Definición de Burnout | 25 |

| | |
|--|----|
| | 14 |
| 8.2 Diferencia entre estrés y burnout | 26 |
| 8.3 Estrés laboral transformado en Burnout | 27 |
| 8.4 El Burnout considerado como <i>estado</i> o <i>proceso</i> | 27 |
| 8.5 Validez y confiabilidad del Test de Burnout de Maslach..... | 28 |
| Factores determinantes del Burnout | 30 |
| 8.6 Síntomas y causas del Burnout | 30 |
| 8.7 Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal | 31 |
| IX. Análisis de la información..... | 31 |
| X. Segunda Parte..... | 45 |
| XI. Justificación..... | 45 |
| XII. Caracterización de los beneficiarios | 46 |
| XIII. Interpretación | 46 |
| XIV. Principales logros del aprendizaje | 48 |
| XV. Conclusiones..... | 50 |
| XVI. Recomendaciones | 52 |
| XVII. Referencias bibliográficas..... | 53 |
| XVIII. ANEXOS | 55 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Diseño de Plan de Acción | 22 |
| Tabla 2. Propiedades que evalúa el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) | 29 |
| Tabla 3. Valores de Referencia del MBI | 29 |
| Tabla 4. Cálculo de puntuaciones del Inventario de Maslach..... | 30 |
| Tabla 5. Resultados generales en la dimensión Agotamiento Extenuante..... | 32 |
| Tabla 6. Resultados de participantes Hombres en la dimensión Agotamiento Extenuante | 33 |
| Tabla 7. Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Agotamiento Extenuante | 34 |
| Tabla 8. Resultados generales en la dimensión Despersonalización | 36 |
| Tabla 9. Resultados de participantes Hombres en la dimensión Despersonalización ... | 37 |
| Tabla 10. Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Despersonalización ... | 38 |
| Tabla 11. Resultados generales en la dimensión Insatisfacción de Logro | 40 |
| Tabla 12. Resultados de participantes Hombres en la dimensión Insatisfacción de Logro | 41 |
| Tabla 13. Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Insatisfacción de Logro | 43 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Ubicación geográfica de VERIS Matriz Guayaquil - Av. Juan Tanca Marengo | 19 |
| Figura 2. Comparación de Burnout considerado como Estado y Proceso | 28 |
| Figura 3. Resultados generales en la dimensión Agotamiento Extenuante | 32 |
| Figura 4. Resultados de participantes Hombres en la dimensión Agotamiento Extenuante | 34 |
| Figura 5. Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Agotamiento Extenuante | 35 |
| Figura 6. Resultados generales en la dimensión Despersonalización | 36 |
| Figura 7. Resultados de participantes Hombres en la dimensión Despersonalización | 38 |
| Figura 8. Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Despersonalización .. | 39 |
| Figura 9. Resultados generales en la dimensión Insatisfacción de Logro | 40 |
| Figura 10. Resultados de participantes Hombres en la dimensión Insatisfacción de Logro | 42 |
| Figura 11. Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Insatisfacción de Logro | 43 |

Índice de Anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Cuestionario de Burnout de Maslach Versión Española..... | 55 |
| Anexo 2. Consentimiento informado | 57 |
| Anexo 3. Cronograma de actividades a desarrollar..... | 58 |
| Anexo 4. Diseño de Plan de Acción..... | 59 |
| Anexo 5. Aplicación de Test de Burnout en personal administrativo de VERIS | 60 |
| Anexo 6. Socialización de resultados del MBI con personal administrativo de VERIS | 61 |

I. Primera parte

II. Datos informativos del Proyecto

a) Nombre de la práctica de intervención o investigación:

Sistematización de experiencias: Evaluación del Burnout en el personal administrativo de VERIS Guayaquil 2023.

b) Nombre de la institución o grupo de investigación:

La presente sistematización se llevó a cabo en la empresa VERIS ubicada en la Avenida Juan Tanca Marengo al norte de la ciudad de Guayaquil.

c) Tema que aborda la experiencia:

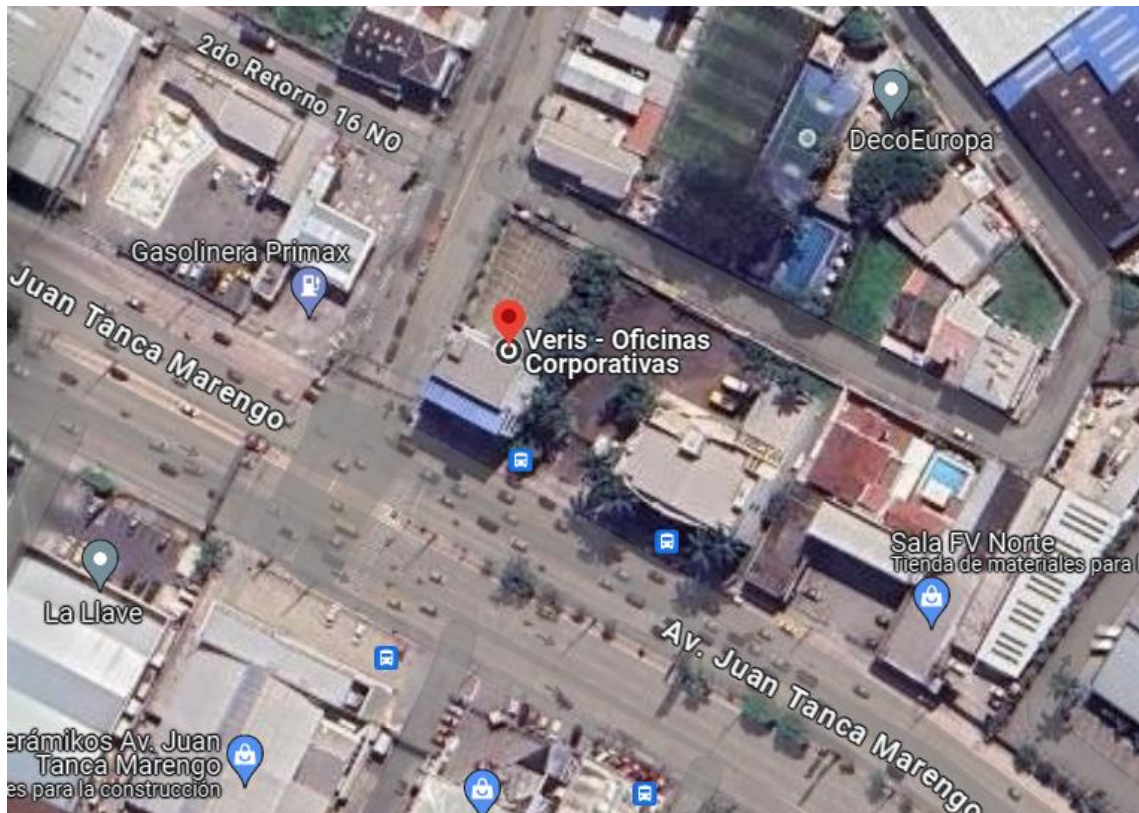
El tema de esta sistematización se desarrolla desde el enfoque de psicología organizacional, específicamente en evaluar los niveles de burnout o desgaste profesional en los trabajadores del área administrativa.

d) Localización:

La empresa VERIS cuenta con 24 laboratorios en la ciudad de Guayaquil y una Matriz de oficinas corporativas que es donde nos basamos para la presente sistematización de experiencias, queda ubicada en la Av. Juan Tanca Marengo a lado de la Gasolinera Primax al norte de la ciudad de Guayaquil. En la Figura 1 se puede visualizar la ubicación de la sede donde la presente investigación se ejecutó.

Figura 1.

Ubicación geográfica de VERIS Matriz Guayaquil - Av. Juan Tanca Marengo



Nota: Esta imagen muestra la ubicación de VERIS Matriz Guayaquil. Tomado de Google Maps (2023)

III. Objetivos de la Sistematización

3.1 Objetivo General

- Analizar los niveles del Burnout en el personal administrativo de VERIS Guayaquil mediante la implementación del instrumento de evaluación de la Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI) con el fin de proponer planes de acción que promuevan un estado mental más saludable dentro del ambiente de trabajo.

3.2 Objetivos Específicos

- Aplicar la Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI) en el personal administrativo de VERIS de la ciudad de Guayaquil durante el mes de diciembre del 2023.
- Analizar las dimensiones con mayor incidencia negativa en el desgaste profesional en base a los resultados obtenidos de la Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI).
- Establecer un plan de acción con el fin de conseguir un estado mental óptimo en los colaboradores del área administrativa dentro de su ambiente de trabajo para el primer trimestre del 2024.

IV. Eje de la intervención o investigación

Resulta importante sistematizar esta experiencia a razón de que, en la actualidad dentro de la sociedad ecuatoriana se suele confundir el síndrome *Burnout* con un simple malestar de trabajo por lo que, se convierte en un fenómeno sustancial a investigar dentro de los colaboradores administrativos del departamento de Recursos Humanos de la Matriz corporativa de VERIS. La presente sistematización se la abarcará desde un eje de investigación por lo que, se convierte en un desafío, pero a su vez en un aprendizaje necesario tanto para los empleados de dicha empresa, como para nosotros como estudiantes al sistematizar dicha experiencia ya que, al ser una organización privada que se establece como una red de atención y servicios en centrales médicas más grande del país, se debe contar con que sus trabajadores estén al tanto sobre lo que conlleva los síntomas del síndrome de *Burnout* o desgaste profesional en base a sus actividades diarias de trabajo y sobre posibles estrategias para fomentar una buena salud mental y física en general para de esta manera seguir impulsando una sociedad mucho más consciente sobre

las consecuencias del estrés, sobrecarga de trabajo y cuáles serían sus efectos colaterales en los individuos a corto, mediano y largo plazo.

Mencionado lo anterior, se desglosan a continuación todas las fases con las que cuenta este proceso de investigación:

4.1 Proceso de Socialización

- a) Dar a conocer al personal administrativo de VERIS Guayaquil Sede Juan Tanca Marengo sobre la investigación que se pretende realizar con ellos, explicándoles el tema del estudio, los objetivos a conseguir, las actividades previstas a realizar y qué se quiere lograr con el trabajo.
- b) Realizar la primera interacción con los trabajadores del área administrativa de VERIS Guayaquil durante un espacio de 30 min.

4.2 Proceso diagnóstico

- a) Separar con antelación un espacio de 40 min acorde a la disponibilidad de horario de cada trabajador para llevar a cabo la evaluación de la Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI).

4.3 Proceso de devolución de resultados

- a) Exponer los resultados que se obtuvieron en base a la Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI) de manera general a los colaboradores.
- b) Plantear propuesta de un plan de acción que promueva un autocuidado mental óptimo en los colaboradores del área administrativa de VERIS Guayaquil dentro de su ambiente de trabajo. Para ello el plan de acción o plan de mejora que se ha propuesto en base a los niveles de indicios de Burnout que denotaron los trabajadores en los resultados del MBI, permitirá dar una guía sobre cómo identificar los síntomas de Burnout a tiempo y actividades para mantener un

estado mental óptimo. Para dicho proceso de intervención se estructuró la siguiente tabla:

Tabla 1.
Diseño de Plan de Acción

| Objetivo de la Actividad | Actividad | Responsable | Frecuencia | Medios y Recursos |
|---|---|--|---------------------|--|
| Agendar sesiones de feedback semanales entre jefes inmediatos y equipo de trabajo | Reunirse semanalmente con sus líderes para que existe un espacio de conversatorio en donde puedan comentar todo tipo de novedades o alertas que estén sucediendo actualmente. | Equipo de Recursos Humanos y sus jefaturas | Una vez a la semana | • Herramientas Microsoft |
| Establecer un cronograma de sus horarios comprensibles para la jornada laboral | Establecer un horario comprensible con respecto a las horas fijas que cada uno le dedicará a su jornada de trabajo para que no contrasten negativamente con las horas de descanso en sus hogares. | Equipo de Recursos Humanos | Todos los días | • Herramientas tecnológicas |
| Optimizar su carga laboral | Gestionar correctamente la carga laboral que mantienen aterrizada a un nivel más llevadero acorde al límite de rendimiento que cada uno maneja. | Equipo de Recursos Humanos | Todos los días | • Herramientas tecnológicas • Técnicas de organización propias |
| Priorizar espacios de recreación entre jefaturas y compañeros de trabajo | Agendar espacios de recreación entre jefaturas y compañeros del mismo equipo de trabajo o departamento para fomentar una cultura de reconocimiento de logros. | Equipo de Recursos Humanos y sus jefaturas | Una vez al mes | • Herramientas tecnológicas para separar las agendas de c/u • Comedor, patio o espacios abiertos dentro de la empresa |
| Revisión médica general | Asistir a chequeos médicos mensuales para descartar cualquier anomalía y promover un estado general de salud óptimo. | Equipo de Recursos Humanos y sus jefaturas | Cada tres meses | • Disponibilidad y medio de transporte propio |

Nota: Descripción de las estrategias que contempla el plan de acción para regular niveles de Burnout en el personal administrativo de VERIS. Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

V. Objeto de la investigación

El objeto de la investigación de la presente sistematización que se deja por escrito, tiene énfasis en el análisis de la presencia del *Burnout* desde sus tres dimensiones: agotamiento extenuante, despersonalización, insatisfacción de logro en los colaboradores del área administrativa más específicamente del departamento de Recursos Humanos de VERIS – sede Matriz ubicada en la Av. Juan Tanca Marengo al norte de la ciudad de Guayaquil lo que nos lleva a que esté relacionado a un aprendizaje significativo desde una perspectiva psicosocial. Dentro del objeto de investigación, se abarca desde la aplicación de la prueba psicométrica Escala de Valoración de Burnout Maslach (MBI) a los 16 empleados administrativos, hasta la elaboración de estrategias de afrontamiento que permitan a los individuos gestionar de forma más óptima los niveles de desgaste profesional o burnout como respuesta al estrés laboral que tienen actualmente, todo esto en base a los resultados obtenidos de la prueba durante el período de diciembre 2023 al primer trimestre del 2024.

VI. Metodología

a) Tipo de investigación: El tipo de investigación de la presente sistematización fue elaborada desde el enfoque cuantitativo y cualitativo debido a la herramienta prueba psicométrica de Burnout Maslach dando lugar a la empleabilidad de un enfoque cualitativo por motivo del posterior análisis de los datos concluyentes, ofreciendo así, la interpretación de los resultados de una experiencia previa a una empresa.

b) Alcance de la investigación: El alcance de esta sistematización fue fundamentado en teóricos y estudios de investigación sobre la aplicación de la prueba del Inventario de Burnout de Maslach para de esta manera, evaluar los niveles de agotamiento extenuante, desgaste emocional, desapego por el trabajo y estrés laboral en trabajadores que brindan

servicios a clientes constantemente, identificando los escenarios detonantes y cuáles serían las estrategias a implementar.

c) Población y muestra: La población y muestra de esta sistematización de experiencias se aplicó al departamento de Recursos Humanos de la empresa VERIS, conformado por 16 profesionales administrativos entre ellos 5 hombres y 11 mujeres de entre 20 a 46 años de edad.

d) Método de recolección de datos: En la presente sistematización de experiencias se decidió utilizar como herramienta para recolección de datos la aplicación de la prueba psicométrica Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI), para obtener así los niveles de Burnout o desgaste profesional de los colaboradores.

VII. Preguntas clave

a) Preguntas de inicio

¿Quiénes son los involucrados directos al sistematizar esta experiencia?

¿Cuáles son las causas por las que se llega a desarrollar el síndrome de Burnout en los colaboradores administrativos?

b) Preguntas interpretativas

¿Cuáles son los niveles de Burnout en los colaboradores del área administrativa de VERIS Guayaquil?

¿Qué problema se pretende solucionar con la aplicación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI)?

c) Preguntas de cierre

¿Cuáles son los beneficios de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI)?

¿Cómo percibe el personal administrativo de Recursos Humanos las estrategias de afrontamiento al Burnout?

VIII. Organización y procesamiento de la información

8.1 Definición de Burnout

Si nos remontamos a la época cuando se dio origen al término Burnout se tiene el aporte en 1974 por parte de un psiquiatra llamado Herbert Freudenberger de Nueva York, el cual notó que después de aproximadamente uno a tres años, la mayoría de las personas cuyos trabajos se constituían constantemente en brindar atención o servicios humanos, experimentaban una pérdida gradual de energía, falta de motivación y desinterés en el trabajo, llegando finalmente al agotamiento. Esto se acompañaba de síntomas de ansiedad y depresión. Freudenberger adoptó la palabra *Burnout*, que ya se usaba para describir los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas (Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010). Lo que conlleva a la identificación por parte de demás profesionales de la salud de dicho síndrome en la época de los 70's, incluyendo los valiosos aportes de la Psicóloga social estadounidense Christina Maslach y de la investigadora estadounidense Susan E. Jackson en 1976 las cuales, en base a sus estudios e investigación sobre el síndrome de *Burnout*, concordaron en su definición acerca que es una respuesta emocional ante situaciones estresantes que están expuestos en mayor grado las personas cuyos trabajos se constituyen en atender a demás individuos.

Tal y como se menciona en un informe sobre el Burnout en el personal administrativo de la Universidad de Aguascalientes de México, este síndrome se refiere a un tipo de tensión laboral e institucional que surge especialmente en profesiones donde hay una interacción constante, directa e intensa con personas que suelen brindar servicios y asistencia (de los Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila, & Tristán, 2007). Es así entonces, que se puede confirmar dicha característica específica que engloba este síndrome al desarrollarse con mayor probabilidad en los profesionales que brindan servicios humanos o en aquellos que están en constante contacto con clientes tratando de resolver algún problema en específico.

8.2 Diferencia entre estrés y burnout

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, la norma UNE aborda la "respuesta al estrés" como un desequilibrio entre las demandas laborales que generan presión mental y las habilidades percibidas del trabajador para enfrentar esas demandas. Por lo que, en este contexto, los efectos perjudiciales a largo plazo del estrés incluyen el "burnout", que se manifiesta a través de agotamiento emocional, despersonalización y una disminuida realización personal, como consecuencia de la exposición prolongada a diversas formas de presión mental (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (INSST), 2022). Con esto se puede dejar en claro la importante diferencia que existe entre estrés laboral y síndrome de *Burnout* para evitar confusiones, el estrés es la respuesta física y emocional del cuerpo ante situaciones que percibe como desafiantes o amenazadoras y que, por su puesto, puede manifestarse a través de síntomas como nerviosismo, tensión muscular y cambios en el estado de ánimo. En cambio, el síndrome de *Burnout* o *sentirse quemado*, es una respuesta prolongada al estrés laboral, es decir conlleva una serie de procesos que se evidencian en distintas dimensiones, por ejemplo, cuando el sujeto se siente desgastado mental y

físicamente, denota un claro desinterés en asistir al trabajo para cumplir con su jornada, se expresa de una manera más cruda y fría hacia sus compañeros, superiores y clientes, posee sentimientos de invalidez acerca de su rendimiento laboral.

8.3 Estrés laboral transformado en Burnout

El síndrome de Burnout se entiende como el resultado de la interacción con los usuarios de servicios, principalmente aquellos relacionados con la asistencia. En sus primeras definiciones, Maslach (1976) caracterizaba el "burnout" como un estrés crónico originado por la relación con los clientes, lo cual resultaba en agotamiento y distanciamiento emocional en el ámbito laboral (Moreno, Rodríguez, & Escobar, 2001). Dos de las pioneras principales en la investigación del Burnout desde una perspectiva psicosocial se tiene a Christina Maslach, psicóloga social estadounidense y Susan E. Jackson investigadora americana de los 70's, a las cuales se les atribuye la creación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) en 1981 hasta su actualización en 1986.

8.4 El Burnout considerado como *estado o proceso*

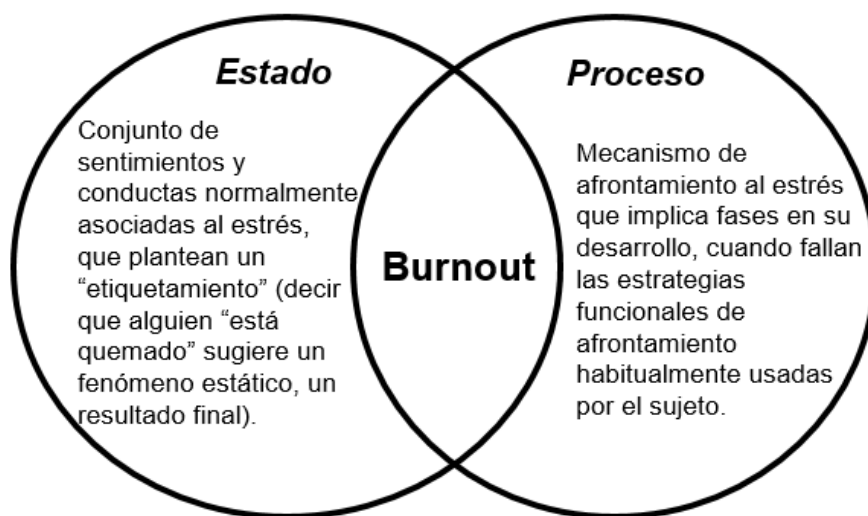
Para este punto, cabe recalcar la importancia de identificar las dos aristas que se tiene sobre el síndrome de desgaste profesional visto desde la perspectiva clínica que lo considera como un *estado*, el cual involucra una serie de emociones y comportamientos generalmente relacionados con el estrés, lo cual implica asignar una especie de "etiqueta" (decir que alguien "está quemado" o tiene burnout da la idea de algo estático, como un resultado definitivo).

Sin embargo, cuando hablamos del síndrome de Burnout desde la perspectiva psicosocial lo considera como un *proceso*, se lo explora como una forma específica de lidiar con el estrés que pasa por diferentes etapas en su desarrollo. Desde este punto de vista, el Burnout podría interpretarse como una reacción al estrés laboral cuando las

estrategias habituales de afrontamiento del individuo no funcionan, actuando como un factor intermedio en la conexión entre el estrés percibido y sus consecuencias. (Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) (Véase Imagen 1). En la presente sistematización de experiencias se ha optado por abordarlo desde la perspectiva psicosocial como **proceso**.

Figura 2.

Comparación de Burnout considerado como Estado y Proceso



Fuente: Extraído de Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010)

8.5 Validez y confiabilidad del Test de Burnout de Maslach

Con respecto a la confiabilidad de la prueba, siguiendo en línea con lo que plantean Psicólogos profesionales argentinos en el artículo de 2019: *Validez y Confiabilidad del Test de Burnout* recalcan que existen numerosas versiones de Instrumentos para evaluar Burnout, pero la más confiable pasa a ser el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), el cual cuenta con una versión genérica aplicable a cualquier profesión independientemente de sus funciones, que ha sido adaptado en varios países como España, Holanda, Noruega, Japón y Sudáfrica por lo que, se lo considera como un instrumento importante, confiable y válido para la evaluación del burnout en trabajadores, donde no sólo será relevante para la investigación psicológica social, sino también para la evaluación del síndrome a nivel individual y lograr crear conciencia sobre que siempre es importante mantener una buena

salud mental a nivel profesional y personal. (Spontón, Trógolo, Castellano, & Leonardo, 2019)

Tabla 2.

Propiedades que evalúa el Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

| Dimensiones | Reactivos |
|-------------------------|-------------------------------|
| Agotamiento extenuante | 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 |
| Despersonalización | 5, 10, 11, 15, 22 |
| Insatisfacción de logro | 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 |

Fuente: Miravalles, 2021

Ahora bien, según lo que menciona Miravalles, Javier en su informe para el Gabinete Psicológico de San Juan de la Cruz en 2021 sobre la teoría y estructura para interpretar el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para llevar a cabo la valoración de puntuaciones se identifican los siguientes valores de referencia:

Tabla 3.

Valores de Referencia del MBI

| | BAJO | MEDIO | ALTO |
|--------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| AGOTAMIENTO EXTENUANTE | 0 - 18 | 19 - 26 | 27 - 54 |
| DESPERSONALIZACIÓN | 0 - 5 | 6 - 9 | 10 - 30 |
| INSATISFACCIÓN DE LOGRO | 0 - 33 | 34 - 39 | 40 - 56 |

Fuente: (Miravalles, 2021)

Este rango de valores nos permitirá identificar los niveles aproximados de la presencia del síndrome Burnout en los colaboradores administrativos de la central médica VERIS con los resultados que se obtendrán del Test de Burnout de Maslach aplicado.

Una vez obtenidos los valores de la muestra aplicada, se continuará con el cálculo de dichas puntuaciones que cada colaborador obtuvo, ubicándolos en el rango que corresponden: Alto, Medio o Bajo junto con la confirmación de los niveles de indicios de Burnout que cada uno presenta (véase la Tabla 3.)

Tabla 4.
Cálculo de puntuaciones del Inventario de Maslach

| Aspecto evaluado | Preguntas a evaluar | Indicios de Burnout |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Agotamiento extenuante | 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 | Más de 26 |
| Despersonalización | 5, 10, 11, 15, 22 | Más de 9 |
| Insatisfacción de logro | 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 | Menos de 34 |

Fuente: (Miravalles, 2021)

Factores determinantes del Burnout

8.6 Síntomas y causas del Burnout

En cuanto a los síntomas del síndrome Burnout o síndrome de Estar quemado, la Coordinadora Alejandra Apiquian indica que los síntomas más importantes a considerar se dividen en tres tipos: Psicosomáticos, emocionales y conductuales. En cuanto a los síntomas de nivel leve, pero que igual se deben tener muy en cuenta son los problemas al despertar por la mañana o fatiga extrema, en niveles moderados se manifiesta como distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento y una pérdida gradual del idealismo, llevando al individuo a un estado de agotamiento emocional con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y baja autoestima. En casos más graves, se puede incluso llegar a evidenciar en trabajadores el uso inadecuado de psicofármacos,

ausentismo laboral, alta rotación de personal, abuso de alcohol y/o drogas, junto con otros síntomas. (Apiquian, 2007)

8.7 Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal

Tomando en consideración lo que menciona la Coordinadora de Psicología Laboral, Alejandra Apiquian existen factores determinantes que desencadenan la presencia de Burnout en los trabajadores, entre estos se tiene el sentimiento de baja realización profesional, estas sensaciones implican reacciones negativas hacia uno mismo y su labor, evitar tanto relaciones personales como profesionales, un desempeño laboral deficiente, dificultad para manejar la presión y una autoestima baja. (Apiquian, 2007)

La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por una desilusión dolorosa y un sentimiento de fracaso al intentar encontrar sentido en la actividad laboral. Se experimentan emociones de fracaso personal, carencias de expectativas y perspectivas laborales, junto con una insatisfacción general. Esto conduce a comportamientos como la impuntualidad, la evitación laboral, el ausentismo y, en última instancia, el abandono de la profesión, siendo síntomas comunes de esta problemática laboral (Apiquian, 2007).

IX. Análisis de la información

En base a los resultados obtenidos en el Cuestionario de Burnout de Maslach por parte de los 16 colaboradores administrativos, se los clasificó por las 3 dimensiones que el test evalúa: Agotamiento extenuante, Despersonalización e Insatisfacción de logro acorde al nivel de indicios de Burnout que presentó cada participante en cada categoría (véase la Tabla 2), los cuales se los identificará con la siguiente leyenda de colores:

| | |
|--|--------------|
| | ALTO |
| | MEDIO |
| | BAJO |

Tabla 5.

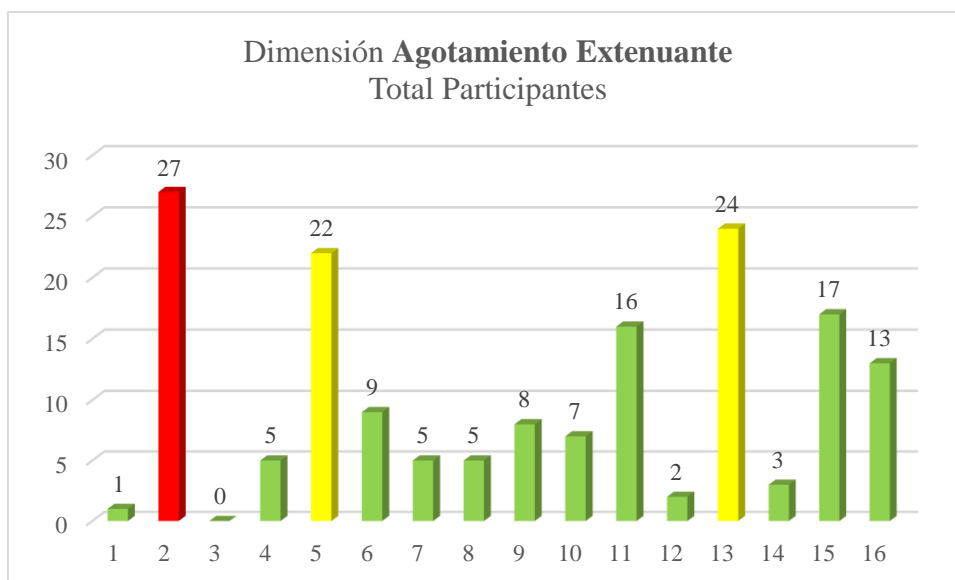
Resultados generales en la dimensión Agotamiento Extenuante

| AGOTAMIENTO EXTENUANTE | | |
|------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| TOTAL Participantes | Resultados Obtenido por participantes | Rango de Puntuación |
| 46 años | 1 | BAJO |
| 28 años | 27 | ALTO |
| 21 años | 0 | BAJO |
| 24 años | 5 | BAJO |
| 24 años | 22 | MEDIO |
| 26 años | 9 | BAJO |
| 23 años | 5 | BAJO |
| 37 años | 5 | BAJO |
| 41 años | 8 | BAJO |
| 30 años | 7 | BAJO |
| 20 años | 16 | BAJO |
| 30 años | 2 | BAJO |
| 22 años | 24 | MEDIO |
| 40 años | 3 | BAJO |
| 30 años | 17 | BAJO |
| 46 años | 13 | BAJO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 3.

Resultados generales en la dimensión Agotamiento Extenuante



Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

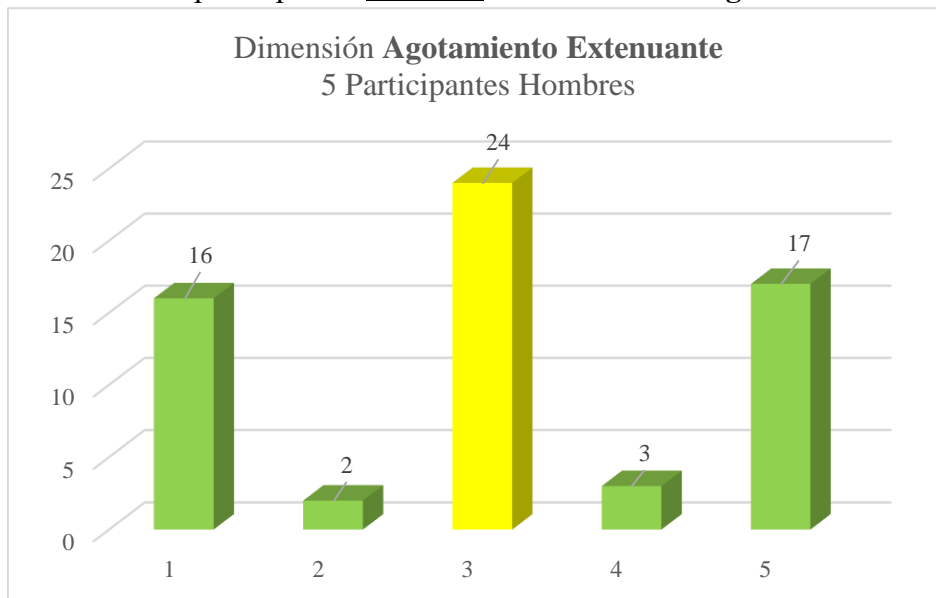
Tomando como referencia los resultados de manera general de los 16 trabajadores (Hombres y Mujeres) en la categoría de Agotamiento extenuante, se puede evidenciar tanto en la tabla de datos como en el gráfico de barras mayoritariamente un nivel BAJO de indicios de Burnout desde la perspectiva emocional y física ya que, de los 16 participantes, 13 están en nivel bajo, 2 en un nivel medio y sólo 1 en nivel alto. Esto se podría considerar como buena señal para los colaboradores a razón que no presentan en su mayoría sentimientos de falta de energía o agotamiento en sus actividades diarias de trabajo. Lo que llama la atención es que la persona con un nivel ALTO de agotamiento se trató de una mujer de 28 años, cuyo resultado puede estar relacionado con el cargo que desempeña en la empresa y su ritmo de vida personal (sustento de la familia). Cabe recalcar que en el eje vertical se encuentran el rango mínimo y máximo que alcanza cada dimensión y en el eje horizontal se encuentra el número total de participantes (16).

Tabla 6.

Resultados de participantes Hombres en la dimensión Agotamiento Extenuante

| AGOTAMIENTO EXTENUANTE | | |
|------------------------|---|---------------------|
| Participantes Hombres | Resultados Obtenido por participantes Hombres | Rango de Puntuación |
| 20 años | 16 | BAJO |
| 30 años | 2 | BAJO |
| 22 años | 24 | MEDIO |
| 40 años | 3 | BAJO |
| 30 años | 17 | BAJO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 4.Resultados de participantes Hombres en la dimensión **Agotamiento Extenuante**

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Ahora, analizando más a detalle se tiene la segregación de los resultados de los 5 hombres que forman parte de la muestra seleccionada acerca de los niveles que obtuvieron en esta dimensión. Se puede observar claramente que de los 5 participantes sólo 1 arrojó un nivel MEDIO siendo un individuo masculino de 22 años, mientras que el resto arrojó un nivel BAJO y sus edades oscilan entre los 20 y 40 años.

Tabla 7.Resultados de participantes Mujeres en la dimensión **Agotamiento Extenuante**

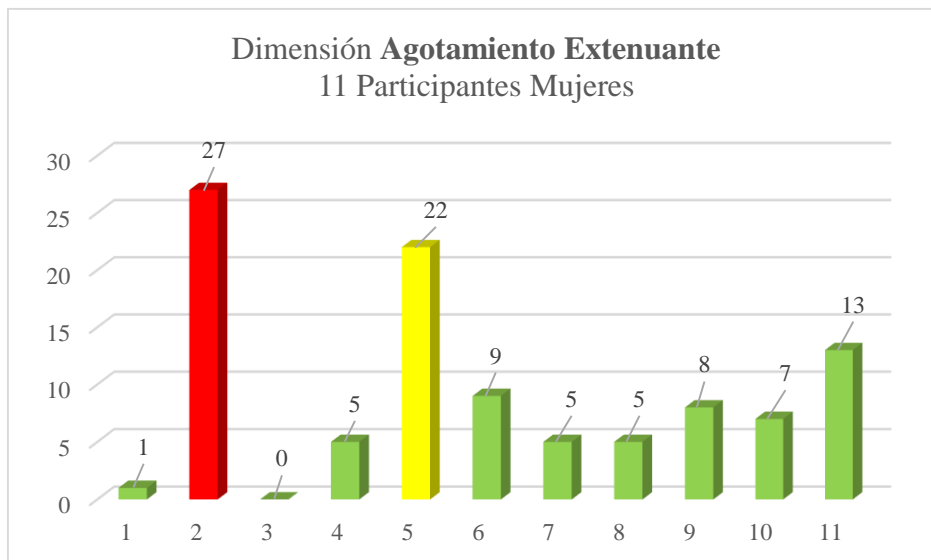
| AGOTAMIENTO EXTENUANTE | | |
|-------------------------------|--|----------------------------|
| Participantes Mujeres | Resultados Obtenido por participantes Mujeres | Rango de Puntuación |
| 46 años | 1 | BAJO |
| 28 años | 27 | ALTO |
| 21 años | 0 | BAJO |
| 24 años | 5 | BAJO |
| 24 años | 22 | MEDIO |
| 26 años | 9 | BAJO |
| 23 años | 5 | BAJO |

| | | |
|---------|----|------|
| 37 años | 5 | BAJO |
| 41 años | 8 | BAJO |
| 30 años | 7 | BAJO |
| 46 años | 13 | BAJO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 5.

Resultados de participantes Mujeres en la dimensión **Agotamiento Extenuante**



Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

En este gráfico de barras se puede visualizar más a detalle una mayor tendencia a nivel BAJO entre las participantes mujeres cuyas edades oscilan entre 21 a 46 años de edad, donde sólo 1 de ellas (mujer 28 años de edad), arrojó un nivel ALTO con un rango de 27. Se debe tener en cuenta que se trata de valores comprensibles dentro de los indicios de Burnout. Cabe recalcar que las profesiones que ellas desempeñan dentro de la empresa como, por ejemplo: asistentes, analistas, ingenieras comerciales y trabajadoras sociales.

Tabla 8.

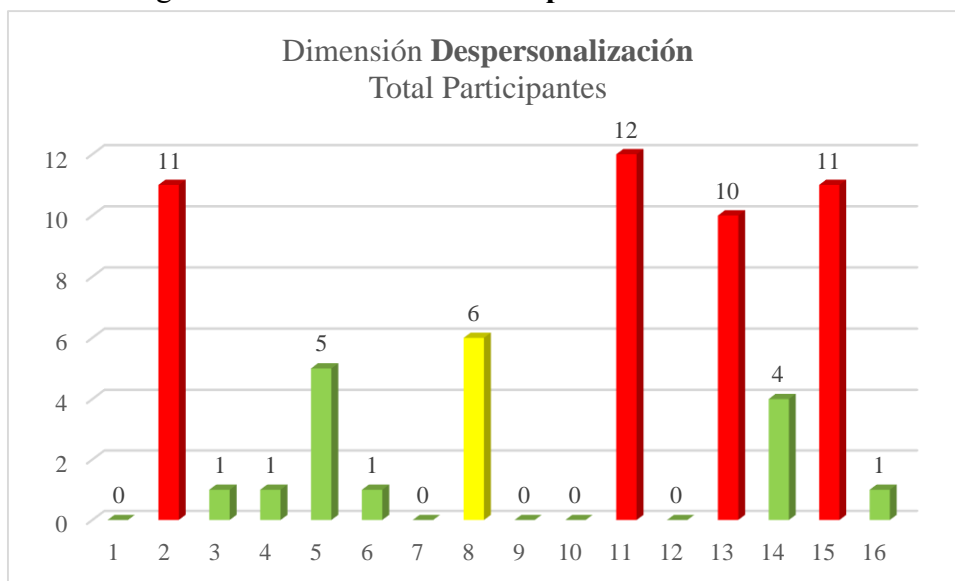
Resultados generales en la dimensión Despersonalización

| DESPERSONALIZACIÓN | | |
|---------------------|---------------------------------------|---------------------|
| TOTAL Participantes | Resultados Obtenido por participantes | Rango de Puntuación |
| 46 años | 0 | BAJO |
| 28 años | 11 | ALTO |
| 21 años | 1 | BAJO |
| 24 años | 1 | BAJO |
| 24 años | 5 | BAJO |
| 26 años | 1 | BAJO |
| 23 años | 0 | BAJO |
| 37 años | 6 | MEDIO |
| 41 años | 0 | BAJO |
| 30 años | 0 | BAJO |
| 20 años | 12 | ALTO |
| 30 años | 0 | BAJO |
| 22 años | 10 | ALTO |
| 40 años | 4 | BAJO |
| 30 años | 11 | ALTO |
| 46 años | 1 | BAJO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 6.

Resultados generales en la dimensión Despersonalización



Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

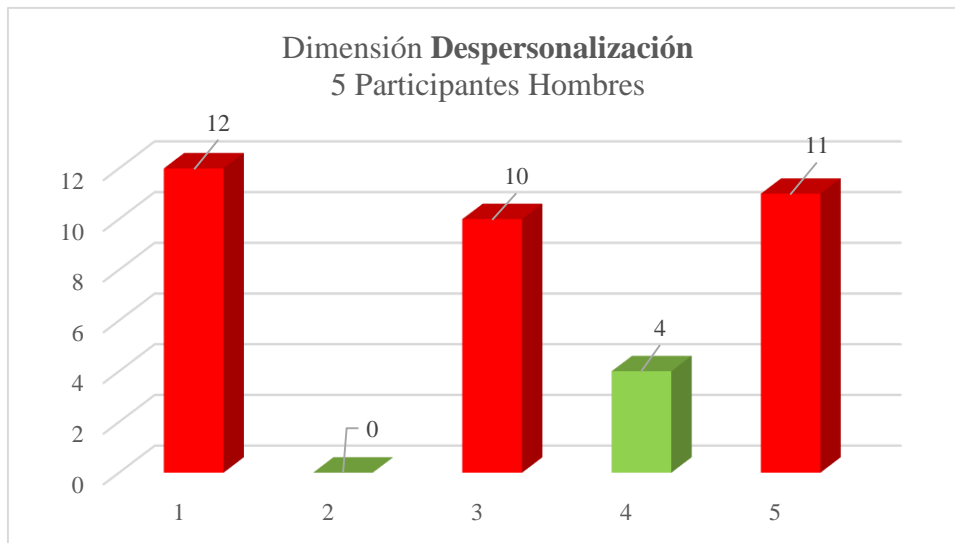
En esta dimensión, se puede denotar claramente niveles ALTOS en mayor tendencia con respecto a los resultados generales de todos los individuos (Hombres y Mujeres) que forman parte de nuestra muestra. Los individuos que arrojaron un Nivel Alto en la dimensión Despersonalización oscilan entre las edades de 20, 22, 28 y 30 años (véase la Tabla 7). Esto puede ser un indicio para el sujeto donde demuestra actitudes negativas, insensibles o sumamente apáticas hacia distintos elementos de su entorno laboral como, por ejemplo, muy mal humor hacia sus compañeros de trabajo, jefaturas y clientes/trabajadores a los que atiende diariamente; no cumple a cabalidad las actividades asignadas a razón de una sobrecarga de trabajo diariamente.

Tabla 9.

Resultados de participantes Hombres en la dimensión Despersonalización

| DESPERSONALIZACIÓN | | |
|------------------------------|--|----------------------------|
| Participantes Hombres | Resultados Obtenido por participantes Hombres | Rango de Puntuación |
| 20 años | 12 | ALTO |
| 30 años | 0 | BAJO |
| 22 años | 10 | ALTO |
| 40 años | 4 | BAJO |
| 30 años | 11 | ALTO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 7.Resultados de participantes Hombres en la dimensión **Despersonalización****Nota:** Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Se tiene la muestra de resultados que arrojó la población masculina, donde se puede analizar que 3 de los 5 participantes arrojaron niveles ALTOS en Despersonalización, cuyas edades son 20, 22 y 30 años (véase Tabla 8.) por lo que demuestra que son los hombres los que tienen mayor tendencia a demostrar actitudes apáticas, cínicas o frívolas ante sus compañeros de trabajo o ante los clientes a quienes brindan servicio y soporte a razón de no contar con los recursos psicológicos y emocionales necesarios para lograr enfrentar los obstáculos que se suscitan en el entorno.

Tabla 10.Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Despersonalización

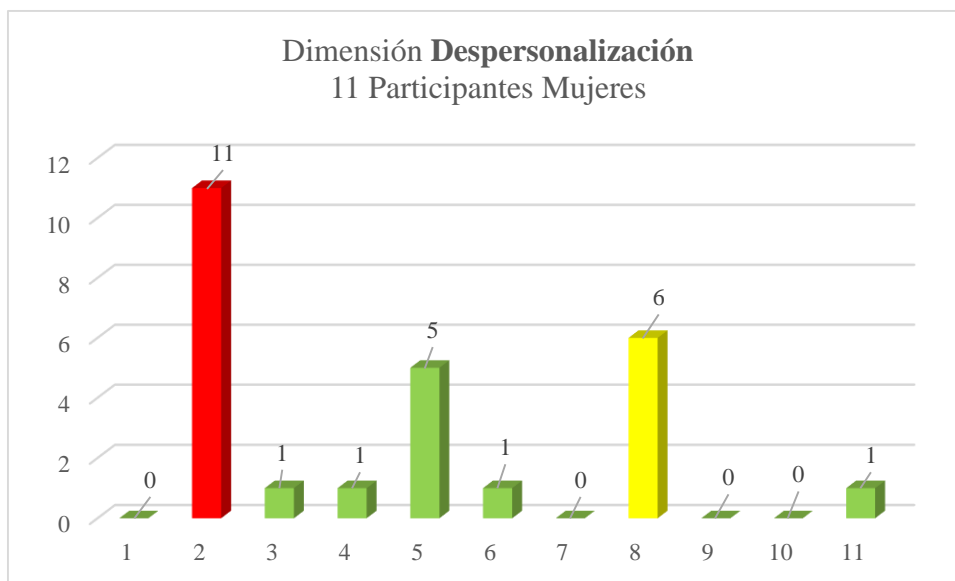
| DESPERSONALIZACIÓN | | |
|------------------------------|--|----------------------------|
| Participantes Mujeres | Resultados Obtenido por participantes Mujeres | Rango de Puntuación |
| 46 años | 0 | BAJO |
| 28 años | 11 | ALTO |
| 21 años | 1 | BAJO |
| 24 años | 1 | BAJO |
| 24 años | 5 | BAJO |
| 26 años | 1 | BAJO |

| | | |
|---------|---|-------|
| 23 años | 0 | BAJO |
| 37 años | 6 | MEDIO |
| 41 años | 0 | BAJO |
| 30 años | 0 | BAJO |
| 46 años | 1 | BAJO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 8.

Resultados de participantes Mujeres en la dimensión **Despersonalización**



Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Ahora bien, con los resultados más específicos dentro de la muestra de mujeres se pueden identificar valores muchos más BAJOS en su mayoría a excepción de 1 mujer de 28 años que arrojó en un nivel ALTO y 1 mujer de 37 años que saltó en un nivel MEDIO (véase Tabla 9). Lo que demuestra que las mujeres demuestran una tendencia más alta al momento de contar con recursos psicológicos y emocionales necesarios para lograr enfrentar obstáculos que se suscitan en el diario vivir, al igual que manejar sus actitudes y carácter de manera más fluida que los individuos masculinos.

Tabla 11.

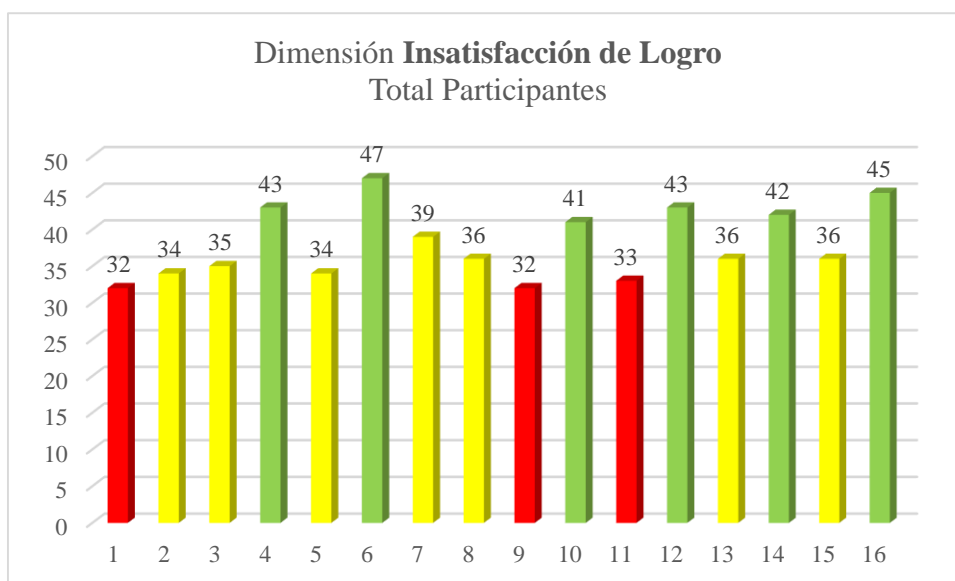
Resultados generales en la dimensión Insatisfacción de Logro

| INSATISFACCIÓN DE LOGRO | | |
|-------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| TOTAL Participantes | Resultados Obtenido por participantes | Rango de Puntuación |
| 20 años | 32 | BAJO |
| 30 años | 34 | MEDIO |
| 22 años | 35 | MEDIO |
| 40 años | 43 | ALTO |
| 30 años | 34 | MEDIO |
| 46 años | 47 | ALTO |
| 28 años | 39 | MEDIO |
| 21 años | 36 | MEDIO |
| 24 años | 32 | BAJO |
| 24 años | 41 | ALTO |
| 26 años | 33 | BAJO |
| 23 años | 43 | ALTO |
| 37 años | 36 | MEDIO |
| 41 años | 42 | ALTO |
| 30 años | 36 | MEDIO |
| 46 años | 45 | ALTO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 9.

Resultados generales en la dimensión Insatisfacción de Logro



Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

En esta tercera y última dimensión de Insatisfacción de Logro, se pueden analizar los resultados obtenidos de la muestra en general donde casi el 50% arrojó niveles MEDIOS y el restante obtuvo niveles ALTOS en su mayoría tal y como se observa en la Figura 9. Aquellos individuos que obtuvieron un nivel BAJO (barras en rojo) oscilan entre las edades de 20 – 26 años. Específicamente para aquellos que obtuvieron un Nivel MEDIO y BAJO, se interpreta que cuentan con una perspectiva negativa de sí mismos acerca de sus logros, cumplimientos, sobre la atención o servicio que brindan a sus clientes e incluso dudas sobre sus propios conocimientos dando lugar a respuestas negativas hacia sí mismos de igual forma.

Tabla 12.

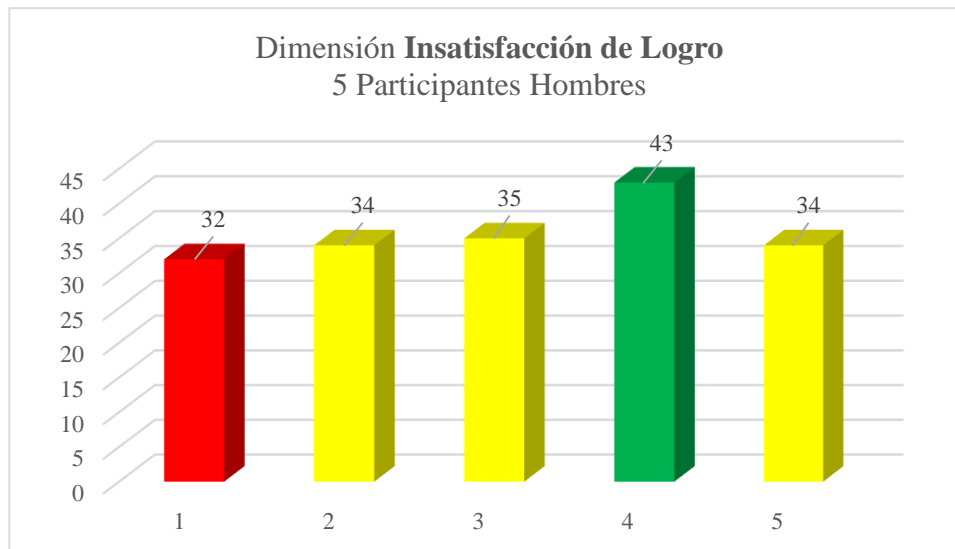
Resultados de participantes Hombres en la dimensión Insatisfacción de Logro

| INSATISFACCIÓN DE LOGRO | | |
|-------------------------|--|---------------------|
| Participantes Hombres | Rango Obtenido por participantes Hombres | Rango de Puntuación |
| 20 años | 32 | BAJO |
| 30 años | 34 | MEDIO |
| 22 años | 35 | MEDIO |
| 40 años | 43 | ALTO |
| 30 años | 34 | MEDIO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 10.

Resultados de participantes Hombres en la dimensión **Insatisfacción de Logro**



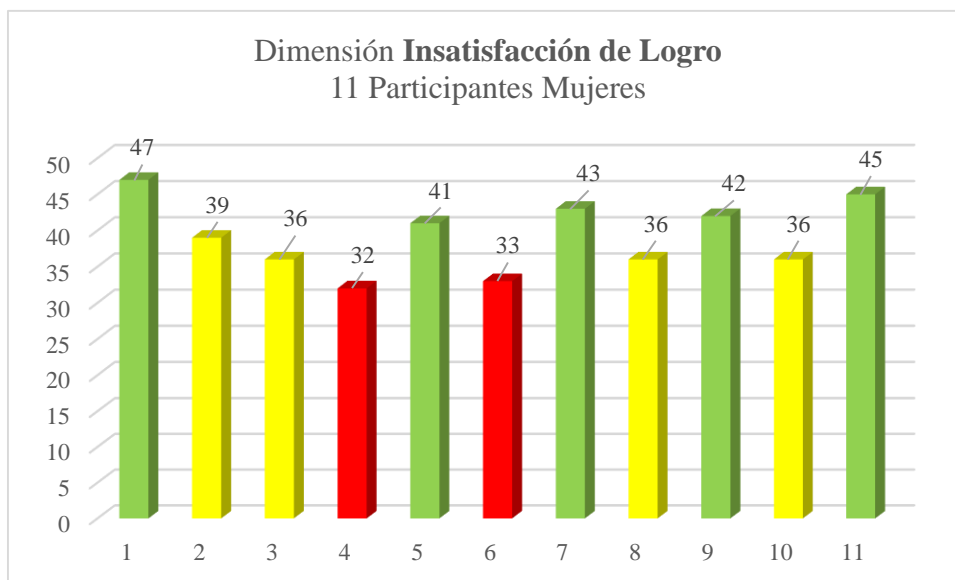
Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Tal como se puede visualizar en la Figura 10 anterior, los resultados que se obtuvieron de la muestra masculina un 90% en los Niveles BAJO y MEDIO, de individuos cuyas edades varían entre 32 a 35 años, lo que nos permite constatar que existe una presencia intermedia en relación a una perspectiva negativa sobre sí mismos acerca de sus logros laborales y cómo se sienten percibidos por los demás respecto a sus conocimientos en el cargo que desempeñan en la actualidad.

Tabla 13.Resultados de participantes Mujeres en la dimensión Insatisfacción de Logro

| INSATISFACCIÓN DE LOGRO | | |
|-------------------------|--|---------------------|
| Participantes Mujeres | Rango Obtenido por participantes Mujeres | Rango de Puntuación |
| 46 años | 47 | ALTO |
| 28 años | 39 | MEDIO |
| 21 años | 36 | MEDIO |
| 24 años | 32 | BAJO |
| 24 años | 41 | ALTO |
| 26 años | 33 | BAJO |
| 23 años | 43 | ALTO |
| 37 años | 36 | MEDIO |
| 41 años | 42 | ALTO |
| 30 años | 36 | MEDIO |
| 46 años | 45 | ALTO |

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

Figura 11.Resultados de participantes Mujeres en la dimensión **Insatisfacción de Logro**

Nota: Elaborado por Solórzano, D & Parraga, J (2024).

En base a los resultados obtenidos con la muestra de mujeres en la dimensión *Insatisfacción de Logro* (véase la Figura 11) de igual forma se pueden identificar que 4 de 11 participantes arrojaron un nivel MEDIO y 2 arrojaron un nivel BAJO en esta

dimensión, en ambos niveles las edades varían entre 36 a 47 años. Esto permite identificar que un poco más del 50% de la población cuentan con perspectiva negativa hacia sí mismas acerca de sus logros, cumplimientos en tareas o servicio que brindan a sus clientes.

Sin embargo, cabe rescatar que 5 participantes femeninas arrojaron un nivel ALTO en esta dimensión, por lo que se consideran resultados comprensibles acerca de buenas perspectivas hacia sí mismas lo que se evidencian en capacidades introspectivas de calidad con respecto de sus propios logros laborales y ayuda hacia sus clientes.

X. Segunda Parte

XI. Justificación

La presente sistematización tiene como objetivo evaluar el nivel de desgaste profesional de mayor incidencia que obtuvo el personal administrativo tomando en consideración la implementación del instrumento *Escala de Valoración del Maslach Burnout Inventory (MBI)*, el cual permite evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que se dedica al sector de servicios y son la cara directa con clientes.

La evaluación de este test se lleva a cabo considerando tres aspectos: agotamiento extenuante, desgaste emocional y desapego por el trabajo ya que, son estos los que conllevan una fuerte presión o estrés constante en sus funciones. Este último aspecto conlleva mucha más atención a tomar en cuenta, a razón de que se vincula con las expectativas laborales del individuo, reflejándose en sus creencias sobre su capacidad de trabajo, contribución efectiva en la organización, logro de metas significativas y desarrollo profesional (Millán de Lange, 2012). Lo anterior, permitirá contrastar conceptos fundamentales sobre el desgaste profesional que se suscita dentro de la realidad de responsabilidades diarias que cada uno de los trabajadores administrativos maneja.

Dichos resultados darán paso a encontrar alternativas que sirvan de soporte para mejorar la salud mental, rendimiento y calidad de trabajo por parte de los colaboradores administrativos para llevar a cabo sus labores diarias de manera óptima sin desestimar las necesidades de la operación.

La finalidad de esta investigación será entonces analizar cuál es el rango de mayor nivel que obtuvo el personal administrativo de VERIS en cada uno de estos factores limitantes enfocados en el Burnout o desgaste profesional para así poder plantear planes de acción que posibiliten identificar brechas y oportunidades de mejora con el fin de

generar ejercicios de autorregulación y un ambiente de trabajo mucho más eficiente, sano y productivo.

XII. Caracterización de los beneficiarios

La evaluación de los niveles de Burnout va dirigida para los colaboradores administrativos del departamento de Recursos Humanos de VERIS Guayaquil - Sede Matriz. Desde un principio, tanto las jefaturas como el equipo de RRHH se mostraron dispuestos a cooperar con la puesta en marcha del presente trabajo de investigación. Una vez tabulados los resultados de cada uno de los participantes por las dimensiones que evalúa el Test MBI, les expusimos los resultados para que se enteren en qué nivel de indicios de Burnout se encuentran. Pudimos identificar una actitud de comprensión y aceptación en cuanto a nuestro trabajo por lo que, la retroalimentación por parte del equipo que nos supieron brindar en base a todos nuestros aportes de investigación fue que se elabore una guía para identificar correctamente señales de Burnout o desgaste profesional en sus actividades cotidianas dando paso a un diseño de plan de Acción o plan de mejora en base a los niveles de Burnout identificados para que logren regular sus niveles de estrés laboral y promover de esta forma un bienestar mental y físico más óptimo en los trabajadores del Depto. de Recursos Humanos de VERIS.

XIII. Interpretación

En base a los resultados recogidos e identificados del Inventario de Burnout de Maslach, se pudo constatar de manera general que, un 81% de los miembros del equipo de Recursos Humanos de VERIS mantienen en la actualidad un nivel BAJO cuando nos referimos a la primera dimensión *Agotamiento extenuante* la cual abarca síntomas de cansancio físico y mental reflejado como falta de energía, disminución de su rendimiento laboral o incluso bajas defensas en su sistema inmunitario lo que quiere decir que ellos

no presentan ninguna de estas características a un nivel preocupante de cansancio crónico. Con respecto a la dimensión de *Despersonalización*, un 69% de los trabajadores reflejaron un nivel BAJO pero un 25% de ellos salieron en un nivel ALTO, dando paso a identificar una alerta específicamente para aquellos 5 trabajadores que ya que, ellos son más propensos a presentar una pérdida de motivación, actitudes groseras o frívolas, conflictos con sus colegas, jefaturas y clientes a los que atienden, características propias de esta dimensión. Y, por último, los resultados generales que arrojaron en la dimensión de *Insatisfacción de Logro* fueron el 19% de los participantes arrojaron un nivel BAJO, 44% de los colaboradores se encuentran en un nivel MEDIO y, el 38% restante se los ubica en un nivel ALTO. De modo que, se identifica una alerta para los participantes que obtuvieron niveles bajos y medios en esta dimensión a razón que significa que son más propensos a tener pensamientos negativos hacia sí mismos en relación a sus logros académicos, laborales y personales, así como tendencia a dudar o cuestionar muy negativamente sobre su calidad de atención o servicio hacia sus clientes.

Con relación a los resultados de la prueba, se obtuvieron a su vez las afirmaciones por parte de los miembros del equipo donde pudieron compartir sus comentarios y retroalimentaciones de manera más espontánea sobre todo lo relacionado a los niveles de indicios de Burnout que creían tener. Se rescataron comentarios por parte de ellos en los que mencionan tener claro sobre lo que significa realmente el Burnout, las diferencias que existen con el estrés crónico laboral, las posibles causas o factores determinantes de Burnout, incluso sobre las limitaciones existentes en su trabajo como agentes encargados del capital humano de una organización que guardan relación con los resultados cuantitativos de la prueba.

Por ello, se considera que, con la ayuda de un plan de acción que permita la implementación de hábitos saludables como lo son mantener constante comunicación con

sus líderes y colegas para fomentar un buen trabajo en equipo y liderazgo, así mismo plantear límites con respecto a la jornada de trabajo y descanso personal en su hogar/tiempo en familia y, por último, pero no menos importante, acudir con un profesional de la salud para lograr identificar de forma más segura si presentan algún problema de salud orgánico o mental, como respuesta al estrés laboral y poder ser tratado a tiempo, siempre y cuando sea parte de su cultura y económicamente factible.

Todas estas recomendaciones les permitirán a los trabajadores administrativos identificar conductas tempranas que darían paso a indicios de Burnout en cualquiera de sus tres dimensiones en las que se puede manifestar, y, a su vez mantener un correcto equilibrio entre la demanda laboral que poseen en la actualidad y su vida personal para no desencadenar en un agotamiento físico, emocional y mental como lo es el síndrome de Burnout.

XIV. Principales logros del aprendizaje

Como parte de un aprendizaje significativo gracias a esta sistematización de experiencias destacamos principalmente como vivencia la investigación realizada sobre los niveles de indicios de Burnout en trabajadores cuyas profesiones conllevan atención y servicio a los demás trabajadores las cuales se llevan a cabo en el departamento de Recursos Humanos de una de las mejores centrales médicas de nuestro país, VERIS a razón de que resulta sumamente importante identificar a tiempo si poseen o no el síndrome de Burnout en cargos que involucren atención/servicio al personal y cuáles serían las medidas a implementar para promover un estado mental y físico más óptimo dentro del área de trabajo. El haber tenido la oportunidad de desarrollar el presente trabajo investigativo en el departamento de Recursos Humanos de VERIS nos dio apertura para

conocer la estructura, procesos que manejan y cómo están divididos los cargos en base a su carga laboral diaria, sobre todo el apoyo y acompañamiento que nos brindaron para la consecución de nuestros objetivos del proyecto. Además de esto, tomamos en consideración la formación académica que tuvimos en clases ya que, nos permitió conocer todo lo relacionado sobre el síndrome de Burnout, las dimensiones y características que este presenta, los factores determinantes del Burnout en un ambiente laboral y a su vez saber identificar su diferencia con el estrés crónico todo esto desde el punto de vista psicosocial el cual es el enfoque que nos basamos para el presente estudio. De igual forma, los ejercicios de dinámicas de grupos vistos en clases fueron de ayuda para poder tanto brindar como recibir retroalimentaciones sobre los avances y resultados del proyecto por parte del equipo. Así mismo, nos permitió detectar las formas en que se desarrolla la dinámica dentro de un equipo de trabajo de diferentes edades (20 - 46 años de edad) que brindan servicios de atención al público desde una central médica.

Adicional, como resultado de esta sistematización de experiencias hemos podido responder a las preguntas claves de investigación del proceso, obteniendo como causa principal de los niveles medios de indicios de Burnout que presentaron la mayoría de los empleados administrativos, la carga laboral en nivel medio que presentan a nivel general con relación a sus actividades diarias y la falta de límites establecidos con sus líderes acerca de la cantidad de horas comprensibles que le dedican a su jornada laboral en la actualidad junto con las horas de descanso en su vida personal.

XV. Conclusiones

Para finalizar, resulta importante resaltar que mantener un estado de salud físico, emocional y mental juega un papel determinante tanto en nuestras experiencias de vida personal como en el rendimiento laboral en una organización, más aún si se trata de profesionales cuyos trabajos se encargan de atender, supervisar y velar por el bienestar del capital humano de una organización como lo son los involucrados directos de la presente sistematización. Los cuales estaban conformados por trabajadoras sociales, economistas, asistentes de talento humano, analistas de selección, un abogado y, un ingeniero de comunicación. En base a los resultados generales arrojados de indicios de Burnout en un nivel MEDIO-BAJO, se pudo constatar que las causas por las que se llega a desarrollar el síndrome de Burnout principalmente se deben a la mediana carga laboral que en la actualidad manejan y a la falta de establecimiento de límites entre su jornada de trabajo y descanso que ellos mismos reconocen que no están al tanto los líderes de cada área. Entonces, los niveles arrojados en la dimensión *Agotamiento extenuante* fueron 81% en un nivel BAJO, 13% en nivel MEDIO y 6% en nivel BAJO. En la dimensión de *Despersonalización*, fueron 69% en nivel BAJO y 25% de los participantes en nivel ALTO. Los resultados generales en la dimensión de *Insatisfacción de Logro* fueron 19% en nivel BAJO, 44% de los colaboradores en un nivel MEDIO y, el 38% restante se los ubica en un nivel ALTO.

Gracias a la versión genérica española del Inventario de Burnout de Maslach que se utilizó como instrumento de aplicación para conseguir los niveles de indicios de Burnout que mantienen en la actualidad los empleados administrativos de VERIS, se pudo evaluar a cabalidad cuan agotados emocionalmente, desconectados de sí mismos e insatisfechos con sus logros se encuentran. Por lo que, esta herramienta obtuvo un impacto significativo al momento de evaluar sus resultados, lo que nos concedió entender de manera más clara

cómo se compone el síndrome de Burnout en una serie de procesos que va más allá del estrés crónico laboral, permitiéndonos diseñar estrategias plasmadas en un plan de acción para prevenir o manejar este agotamiento extenuante y, a su vez promover una salud mental y desempeño laboral correcto para todos. El beneficio de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (Versión española genérica) generó que el personal administrativo percibiera de una manera esperanzadora y de buena acogida las estrategias de afrontamiento al Burnout al lograr comprender claramente lo que conlleva sentirse quemado en respuesta a la presencia de un estrés crónico laboral previo y sentirse identificados con los resultados obtenidos de manera fidedigna a través de nuestro trabajo investigativo.

Definitivamente la experiencia que tuvimos en VERIS resultó enriquecedora para nuestra formación personal y sobre todo profesional al poder involucrarnos en un trabajo investigativo dentro de nuestra rama de interés como lo es el ámbito Organizacional para de esta forma poder contrastar tanto nuestras experiencias de campo previas junto con los conocimientos teóricos que hemos adquirido por parte de la universidad.

XVI. Recomendaciones

En relación con lo expuesto en todo el presente trabajo de sistematización, se pudieron plasmar las siguientes recomendaciones:

- Reunirse semanalmente con sus líderes o jefaturas para que existe un espacio de conversatorio en donde puedan comentar todo tipo de novedades o alertas que estén sucediendo con algún proceso que tengan abierto por el momento y, sobre todo para que exista una mejor comprensión sobre cómo se sienten en cuanto a su rendimiento mental y físico.
- Establecer un horario comprensible con respecto a las horas fijas que cada uno le dedicará a su jornada de trabajo para que no contrasten negativamente con las horas de descanso en sus hogares.
- Optimizar la carga laboral que mantienen aterrizada a un nivel más comprensible acorde al límite de rendimiento que cada uno maneja.
- Priorizar espacios de recreación entre jefaturas y compañeros del mismo equipo de trabajo o departamento para fomentar una cultura de reconocimiento de logros.
- Reconocer las alertas que se consideran como indicios de Burnout entre colegas y hacia sí mismos, manteniendo constante comunicación con sus pares.
- Asistir a chequeos médicos mensuales para descartar cualquier anomalía y promover un estado general de salud óptimo que les permita desarrollar mejor sus actividades como profesionales de asistencia al público y como personas en sus hogares.

XVII. Referencias bibliográficas

1. Apiquian, A. (abril de 2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
2. Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.
3. de los Ríos, J., Ocampo, M., Landeros, M., Ávila, T., & Tristán, L. (2007). *Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental*. Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
4. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (INSST). (2022). *LA CARGA MENTAL DE TRABAJO*. Madrid.
5. Lachiner, S. M., & Fernando, H. M. (2015). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en
6. Mayo Clinic. (2020). *Desgaste laboral: cómo detectarlo y tomar medidas*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
7. Millán de Lange, A. C. (2012). *Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana*. *Revista de Psicología*. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005&lng=pt&tlng=es

8. Miravalles, J. (2021). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf
9. Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). *La Evaluación del Burnout Profesional*. Madrid.
10. Olivares Faúndez, V. (2017). *Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Santiago: School of Psychology, University of Santiago, Chile (USACH).
11. Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., & Leonardo, M. (2019). Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria vol.36 no.1 Ciudad Autónoma de Buenos Aires*.

XVIII. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Burnout de Maslach Versión Española

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

| | |
|---------------------------|---|
| Nunca | 0 |
| Alguna vez al año o menos | 1 |
| Una vez al mes o menos | 2 |
| Algunas veces al mes | 3 |
| Una vez por semana | 4 |
| Algunas veces por semana | 5 |
| Todos los días | 6 |

| ITEMS | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez por semana | Algunas veces por semana | Todos los días |
|--|-------|---------------------------|------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------|----------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| ITEMS | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez por semana | Algunas veces por semana | Todos los días |
|--|-------|---------------------------|------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------|----------------|
| 8. Me siento quemado por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Me siento muy activo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Me siento frustrado en mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. Me siento acabado. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Anexo 2. Consentimiento informado

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ANÁLISIS DE CASOS
PROCESO DE TITULACIÓN**

Guayaquil _____

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ con el número de cédula _____, autorizo al/la estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, a recibir información a través de registros de observación, grabaciones, fotos, videos, entrevistas, instrumentos psicológicos (test) y talleres, con el objeto de que puedan ser analizados y eventualmente utilizados con fines educativos y/o científicos en estas u otras investigaciones, así como también el manejo de la información por parte del estudiante durante todo el proceso de investigación, devolución de resultados e informes.

Conozco que el presente consentimiento informado nos garantizará el cumplimiento de todas las normas de privacidad y confidencialidad de la información obtenida, protegiendo mi identidad y el de mi familia.

Manifiesto haber leído, entiendo el presente documento y estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Consentimiento obtenido el día, _____.

Firma de autorización

Anexo 4. Diseño de Plan de Acción

| Objetivo de la Actividad | Actividad | Responsable | Frecuencia | Medios y Recursos |
|---|---|--|---------------------|--|
| Agendar sesiones de feedback semanales entre jefes inmediatos y equipo de trabajo | Reunirse semanalmente con sus líderes para que existe un espacio de conversatorio en donde puedan comentar todo tipo de novedades o alertas que estén sucediendo actualmente | Equipo de Recursos Humanos y sus jefaturas | Una vez a la semana | <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas Microsoft |
| Establecer un cronograma de sus horarios comprensibles para la jornada laboral | Establecer un horario comprensible con respecto a las horas fijas que cada uno le dedicará a su jornada de trabajo para que no contrasten negativamente con las horas de descanso en sus hogares. | Equipo de Recursos Humanos | Todos los días | <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas |
| Optimizar su carga laboral | Gestionar correctamente la carga laboral que mantienen aterrizada a un nivel más llevadero acorde al límite de rendimiento que cada uno maneja. | Equipo de Recursos Humanos | Todos los días | <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas • Técnicas de organización propias |
| Priorizar espacios de recreación entre jefaturas y compañeros de trabajo | Agendar espacios de recreación entre jefaturas y compañeros del mismo equipo de trabajo o departamento para fomentar una cultura de reconocimiento de logros. | Equipo de Recursos Humanos y sus jefaturas | Una vez al mes | <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas para separar las agendas de c/u • Comedor, patio o espacios abiertos dentro de la empresa |
| Revisión médica general | Asistir a chequeos médicos mensuales para descartar cualquier anomalía y promover un estado general de salud óptimo. | Equipo de Recursos Humanos y sus jefaturas | Cada tres meses | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad y medio de transporte propio |

Anexo 5. Aplicación de Test de Burnout en personal administrativo de VERIS



Nota: Fecha 22/01/24 Se lleva a cabo el primer encuentro con los empleados administrativos de RRHH para la socialización sobre en qué consiste el presente trabajo de sistematización, cómo responder el Test de Burnout de Maslach y la firma del Consentimiento Informado.

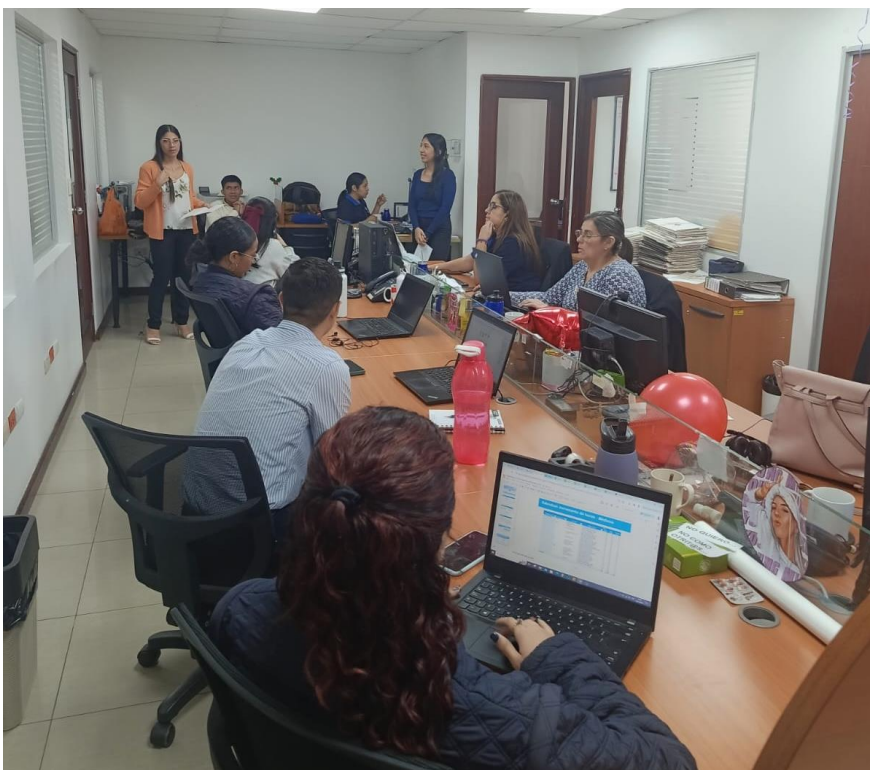


Nota: Fecha 22/01/24 Se puede evidenciar a los involucrados respondiendo el Test de Burnout de Maslach

Anexo 6. Socialización de resultados del MBI con personal administrativo de VERIS



Nota: Fecha 30/01/24 Socialización acerca de los resultados obtenidos con la prueba de Burnout hacia el departamento de Recursos Humanos de VERIS



Nota: Fecha 30/01/24 Autoras de la presente sistematización llevando a cabo la socialización de los resultados y plan de acción con los empleados administrativos de VERIS.