



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

**LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL CLIMA LABORAL DE UNA  
EMPRESA UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO  
2023-2024**

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

**AUTOR: ALEXANDRA PAOLA MOGROVEJO HERRERA  
TUTOR: MARÍA AUGUSTA SANTILLÁN MORA**

Quito – Ecuador  
2024

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

Yo, **Mogrovejo Herrera Alexandra Paola** con documento de identificación N°: **0302298716** manifiesto que: Soy el autora 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, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



---

Mogrovejo Herrera Alexandra Paola

C.I: 0302298716

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

Yo, Alexandra Paola Mogrovejo Herrera con documento de identificación N°: 0302298716, 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 autora de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o Intervención con tema: "LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2023-2024", 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, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



---

Alexandra Paola Mogrovejo Herrera

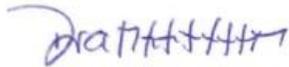
0302298716

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, MARÍA AUGUSTA SANTILLÁN MORA con documento de identificación N° 1707180335, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: LA INFLUENCIA DEL BURNOUT EN EL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN EL AÑO 2023-2024, realizado por Alexandra Paola Mogrovejo Herrera con documento de identificación N°0302298716, 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, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



---

MARÍA AUGUSTA SANTILLÁN MORA

1707180335

## **Dedicatoria.**

A mis abuelitos Gerardo y Marcia, quienes han sido mi fortaleza inquebrantable y mi apoyo constante durante toda mi vida. Su amor incondicional me ha sostenido en cada paso de este camino. Este logro es por y para ustedes.

A mi madre Betty que siempre ha sido mi guía y mi vida entera. No hay palabras que puedan expresar la gratitud y el amor que siento por ti. Este éxito es el reflejo de tu dedicación y de todos tus sacrificios. Te amo Lu.

A mi hermana Anita, mi segunda madre y confidente. Gracias por las risas brindadas y los momentos juntas que llevare en mi corazón y memoria eternamente. A mi segunda hermana, Adriana por siempre hablarme desde el corazón, por su amor incondicional y por las enseñanzas más grandes de mi vida.

A Felipe, mi complemento perfecto. Tu fe en mí ha sido mi mayor impulso. Gracias por estar a mi lado, por cada palabra de aliento, por cada sonrisa. Espero que nuestro futuro este lleno de éxitos, logros y una felicidad interminable juntos.

A Génesis y Johan, mis compañeros y amigos de carrera, gracias por tantos momentos y risas compartidas durante toda la universidad, hoy termina una etapa importante en nuestras vidas y que mejor que el poder culminarla juntos como la comenzamos.

Y a mis fieles compañeros de vida, Haru y Mitsuki. Sus ronroneos y miradas llenas de amor han sido mi consuelo en tantas noches de estudio. La vida no sería la misma sin ustedes, mis adorados gatos.

## **Resumen**

Esta investigación examina la influencia del burnout en el clima laboral de una empresa ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2023-2024. Utilizando una metodología cuantitativa, se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y un Cuestionario de Clima Organizacional a una muestra de 59 empleados. Los resultados revelaron niveles variados de burnout, con un 64.4% de los participantes mostrando bajos niveles de cansancio emocional, mientras que un 27.1% presentó altos niveles de despersonalización. En cuanto al clima laboral, se identificaron áreas de preocupación, particularmente en las dimensiones de apoyo y equidad, con un 59.3% y 64.4% de los participantes percibiendo niveles bajos respectivamente. Se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones del burnout y varios aspectos del clima laboral, destacando la importancia de factores como la autonomía y la innovación en la prevención del burnout. El estudio subraya la necesidad de un enfoque holístico para abordar el bienestar de los empleados, considerando tanto factores individuales como organizacionales. Los hallazgos proporcionan una base empírica para el desarrollo de estrategias efectivas de prevención e intervención en el ámbito de la psicología organizacional y la salud ocupacional.

### **Palabras clave:**

Burnout, Clima laboral, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal, Apoyo organizacional, Equidad, Autonomía, Innovación, Salud ocupacional.

## **Abstract**

This research examines the influence of burnout on the work environment of a company located in the Metropolitan District of Quito during the period 2023-2024. Using a quantitative methodology, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and an Organizational Climate Questionnaire were applied to a sample of 59 employees. The results revealed varied levels of burnout, with 64.4% of the participants showing low levels of emotional exhaustion, while 27.1% presented high levels of depersonalization. Regarding the work environment, areas of concern were identified, particularly in the dimensions of support and equity, with 59.3% and 64.4% of the participants perceiving low levels respectively. Significant correlations were found between the dimensions of burnout and various aspects of the work environment, highlighting the importance of factors such as autonomy and innovation in preventing burnout. The study underscores the need for a holistic approach to address employee well-being, considering both individual and organizational factors. The findings provide an empirical basis for the development of effective prevention and intervention strategies in the field of organizational psychology and occupational health.

### **Keywords:**

Burnout, Work environment, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal accomplishment, Organizational support, Equity, Autonomy, Innovation, Occupational health.

## Contenido

I.	Datos informativos del proyecto .....	1
II.	Objetivos .....	1
III.	Eje de la investigación.....	2
IV.	Objeto de la práctica de la investigación.....	4
V.	Metodología .....	6
	Tipo de Investigación .....	8
	Instrumentos y Técnicas de Producción de Datos .....	8
	Procedimientos de Recolección de Datos .....	10
	Consideraciones Éticas.....	10
	Sensibilización.....	10
VI.	Preguntas clave.....	11
	Preguntas de Inicio:.....	11
	Preguntas Interpretativas .....	12
	Preguntas de Cierre .....	12
VII.	Organización y procesamiento de la información.....	12
	Maslach .....	13
	Clima organizacional.....	16
VIII.	Análisis de la información.....	29
IX.	Justificación.....	30
X.	Caracterización de los beneficiarios.....	32
XI.	Interpretación.....	33
XII.	Principales logros del aprendizaje.....	35
XIII.	Conclusiones .....	38

XIV.	Recomendaciones .....	39
XV.	Referencias .....	41
XVI.	Anexos .....	43
	Rúbrica para valorar el trabajo de titulación .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Tabulación de cansancio emocional .....	13
Tabla 2 Tabulación de despersonalización .....	14
Tabla 3 Tabulación de realización personal .....	15
Tabla 4 Tabulación de ambiente de trabajo .....	16
Tabla 5 Tabulación de identidad y pertinencia .....	17
Tabla 6 Tabulación de autonomía.....	18
Tabla 7 Tabulación de compromiso.....	19
Tabla 8 Tabulación trabajo en equipo .....	20
Tabla 9 Tabulación de cultura .....	21
Tabla 10 Tabulación de comunicación y liderazgo .....	22
Tabla 11 Tabulación presión.....	23
Tabla 12 Tabulación apoyo de la empresa.....	24
Tabla 13 Tabulación reconocimiento .....	25
Tabla 14 Tabulación de equidad .....	26
Tabla 15 Tabulación de innovación y desarrollo.....	27
Tabla 16 Tabulación satisfacción laboral .....	28
Tabla 17 Rúbrica de evaluación del Trabajo de Titulación para la sistematización de prácticas de investigación.....	45

## PRIMERA PARTE

### I. Datos informativos del proyecto

Título del trabajo de titulación: "La influencia del burnout en el clima laboral de una empresa ubicada en el distrito Metropolitano de Quito en el año 2023-2024"

#### **Delimitación del tema:**

1. **Subárea y categoría psicosocial:** El trabajo se enfocará en la subárea de psicología laboral y la categoría psicosocial específica.
2. **Participantes:** Los trabajadores de una empresa ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito en el año 2023- 2024.
3. **Dónde:** La investigación se llevará a cabo en el entorno laboral de una empresa específica ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. La delimitación espacial se centra en esta área geográfica específica.
4. **Cuando:** El estudio abarcará el período de tiempo comprendido en el año 2023-2024. Este rango temporal se ha seleccionado para capturar las dinámicas laborales y sociales.

### II. Objetivos

**General:** Analizar la influencia del burnout en el clima laboral de una empresa ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2023-2024.

#### **Específicos:**

1. Identificar los factores que contribuyen al desarrollo del burnout en los empleados de la empresa seleccionada y determinar su prevalencia en el período 2023-2024.
2. Evaluar el impacto del burnout en diferentes aspectos del clima laboral, tales como la satisfacción laboral, la comunicación, el trabajo en equipo y la productividad de los empleados de la empresa durante el período 2023-2024.
3. Proponer estrategias y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos para prevenir y mitigar los efectos del burnout en el clima laboral de la empresa, con el fin de mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional en los periodos del año 2023 al 2024.

### **III. Eje de la investigación**

La investigación se enfoca en comprender la relación entre el burnout y el clima laboral en una empresa ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito durante el año 2023-2024. Para sistematizar esta experiencia, se adopta un enfoque psicosocial sistémico que combina elementos teóricos y conceptuales con la realidad práctica del contexto empresarial en estudio. Este enfoque permite analizar e interpretar la información, ordenar la experiencia y obtener conclusiones relevantes.

Las principales perspectivas teórico-conceptuales que guían este estudio incluyen el modelo de Maslach, que identifica aspectos como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja satisfacción personal en relación con el burnout. Este modelo proporciona un marco sólido para comprender las dimensiones clave del burnout. Además, se consideran estrategias de afrontamiento disfuncionales y positivas, basándose en enfoques modernos que tienen en cuenta factores contextuales y organizativos. Como señalan Cruz & Puentes Suárez (2017. pág.5), se encuentra que el empleo de estrategias disfuncionales, como la negación, la evitación y las clasificadas como pasivas, aumenta la probabilidad de desarrollar el síndrome de burnout. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento positivas, como la resolución de problemas, la búsqueda de información y el análisis de la situación, contribuyen a mitigar los efectos negativos del burnout.

En cuanto al clima laboral, la investigación se enfoca en la percepción colectiva de los empleados sobre su entorno de trabajo, abordando conceptos como satisfacción laboral, compromiso organizacional y relaciones interpersonales. Olaz, (2017. pág. 12) define el clima laboral como una variable que opera entre contextos organizativos y el comportamiento de los miembros de una comunidad de trabajo, quienes intentan racionalizar las emociones experimentadas en el entorno laboral. Esta definición destaca la importancia de considerar tanto los factores contextuales como las experiencias subjetivas de los empleados al analizar el clima laboral.

El compromiso organizacional es otro concepto central en este estudio, entendido como el grado en el que los empleados se sienten conectados, comprometidos y motivados con su trabajo y la organización. Márquez, y otros, (2015 . pág. 9) indican que este compromiso se demuestra en la voluntad de los empleados de contribuir al éxito de la empresa, su disposición a superar los requisitos establecidos y su identificación con los valores y objetivos organizacionales. Se

exploran los factores que influyen en el compromiso organizacional, como el liderazgo, la cultura organizacional, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento y recompensas.

Además, se analiza la influencia del contexto organizativo y cultural en el desarrollo del burnout y la configuración del clima laboral, considerando elementos como la estructura organizativa, las políticas de recursos humanos y los valores culturales. Gonzáles, (2019) destaca la importancia de la estructura organizacional en la definición de la jerarquía, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Se examina cómo estos factores afectan la experiencia de los empleados y su relación con el burnout y el clima laboral (pág.18).

Las dimensiones y variables que son analizadas en este estudio se desprenden del marco conceptual elegido y están relacionadas con la delimitación del problema. Estas incluyen:

### **Burnout**

Se evalúa el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja satisfacción personal de los empleados, utilizando instrumentos validados y analizando los resultados en relación con los factores contextuales y organizativos. Se encuentra que los niveles de burnout varían según los departamentos y niveles jerárquicos, y se identifican los factores que contribuyen a su desarrollo (Martins, 2024, pág. 66).

En el estudio de este concepto se identifican las estrategias disfuncionales y positivas utilizadas por los empleados para hacer frente al estrés laboral y se explora su relación con el desarrollo del burnout. Se observa que los empleados que utilizan estrategias positivas de afrontamiento, como la búsqueda de apoyo social y la planificación, experimentan niveles más bajos de burnout en comparación con aquellos que emplean estrategias disfuncionales (Mark & Howard, 2015, pág. 52).

### **Clima Laboral**

Con respecto al clima laboral se evalúa la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y las relaciones interpersonales de los empleados, utilizando instrumentos de medición y análisis cualitativo para obtener una comprensión profunda de su percepción del entorno de trabajo. Los resultados evidenciarán que la percepción del clima laboral está influenciada por factores como el estilo de liderazgo, la comunicación efectiva y las oportunidades de crecimiento profesional. La influencia de la estructura organizativa, las políticas de recursos humanos y los valores culturales en el desarrollo del burnout y la configuración del clima laboral, utilizando métodos de recolección de datos como entrevistas y análisis documental.

## **Influencia de la Estructura Organizativa y las Políticas**

La estructura organizativa, las políticas de recursos humanos y los valores culturales también influyen en el desarrollo del burnout y la configuración del clima laboral. Una estructura organizativa rígida, políticas de recursos humanos poco flexibles y valores culturales que no priorizan el bienestar de los empleados pueden contribuir al desarrollo del burnout y a un clima laboral menos favorable (Riveras, 2020, pág. 36).

El burnout y el clima laboral están estrechamente relacionados y su análisis integral permite comprender los factores que influyen en el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional. Al abordar el burnout y promover un clima laboral positivo a través de estrategias efectivas, las organizaciones pueden mejorar la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la comunicación, lo que a su vez conduce a un entorno laboral más saludable y productivo.

A través de este enfoque integral y la consideración de estas dimensiones y variables, se obtiene una comprensión de la relación entre el burnout y el clima laboral. Los resultados de esta investigación permiten proponer estrategias efectivas para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional.

## **IV. Objeto de la práctica de la investigación**

La presente sistematización se centra en el impacto del burnout en el clima laboral de una empresa del área metropolitana de Quito en el período 2023-2024. Con el fin de obtener resultados más precisos y detallados, donde se analizará el nivel de agotamiento de los empleados y cómo estos niveles afectan, de una manera directa o indirecta en el ambiente laboral.

La experiencia se enmarca en un periodo específico, 2023-2024, con el propósito de capturar las dinámicas cambiantes en el ámbito laboral. Asimismo, la delimitación espacial se centra en una empresa pública, considerando sus particularidades y la diversidad que puede llegar a tener el clima laboral.

La elección de este tema de investigación surge del creciente interés por la salud mental de los trabajadores en el entorno laboral. Comprender la relación entre el burnout y el ambiente laboral es de suma importancia, dado su impacto en el bienestar de los empleados, así como, en la eficiencia y productividad organizacional. La motivación principal de este estudio es aportar conocimiento y brindar recomendaciones para mejorar las condiciones laborales de la organización.

Los principales investigadores sobre este tema, Maslach y Jackson en 1982 identificaron el síndrome de burnout como una manifestación conductual del estrés laboral excesivo y lo interpretaron como un riesgo psicosocial tridimensional caracterizado por la fatiga. El agotamiento emocional, un componente clave de este riesgo laboral, se refiere a individuos que muestran sentimientos de agotamiento emocional, lo que se refleja en los trabajadores y en cómo realizan la misma actividad durante demasiado tiempo (Olivares, 2017, pág. 101).

En el contexto local de Quito, si bien existe una creciente conciencia sobre la importancia de la salud emocional en el lugar de trabajo, la comprensión específica de cómo el agotamiento afecta el entorno laboral en una empresa urbana. A nivel organizacional, aunque se evidencian esfuerzos para promover ambientes laborales saludables, la falta de datos específicos resalta la necesidad de esta investigación. En cuanto a los antecedentes contextuales e institucionales, cabe destacar que el síndrome de Burnout (SB), también conocido como síndrome de fatiga laboral, fue identificado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un elemento de riesgo ocupacional, debido a su capacidad para impactar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en peligro la vida del individuo afectado (Saborio & Hidalgo, 2015, pág. 25). Además, una persona con síndrome de burnout (SB) probablemente ofrecerá un servicio deficiente en sus labores, será ineficiente en sus responsabilidades y experimentará un índice de ausentismo superior al normal. Esto puede exponer a la organización a pérdidas económicas y dificultar el logro de sus objetivos (Jiménez, Oñate, & Mendoza, 2023, pág. 111). A pesar de la existencia de investigaciones sobre el burnout, se observa una falta de profundización en cómo este fenómeno afecta el ambiente laboral a nivel local. La mayoría de los estudios existentes se centran en las consecuencias individuales del agotamiento, ignorando su impacto potencial en el clima organizacional.

La empresa en la que se desarrolla la investigación desempeña un papel crucial en la protección y mejora de la sanidad animal, vegetal y la inocuidad alimentaria del país. Como autoridad nacional en estos ámbitos, se encarga de regular y controlar el sector agropecuario, brindando servicios de calidad a todos los productores ecuatorianos. La misión de esta empresa se centra en impulsar la productividad y competitividad del sector agropecuario, mejorando así la calidad de vida de los productores. Para lograr este objetivo, la institución implementa planes, programas y proyectos enfocados en la sanidad y bienestar animal, la sanidad vegetal y la inocuidad de los alimentos. Estas acciones garantizan la calidad e inocuidad de la producción

agropecuaria del país, generando confianza en los consumidores y facilitando el acceso a mercados internacionales.

Con una visión ambiciosa, la empresa aspira a ser reconocida nacional e internacionalmente por su alto grado de eficiencia en la gestión y entrega de servicios ágiles, transparentes y oportunos para el año 2025. Este reconocimiento se logrará mediante un trabajo constante y dedicado, que contribuirá al incremento sostenido de la productividad y competitividad del sector agropecuario ecuatoriano. La labor de esta empresa es esencial para el desarrollo del sector agropecuario en Ecuador, ya que promueve prácticas responsables y sostenibles que benefician tanto a los productores como a los consumidores. Al garantizar la calidad e inocuidad de los productos primarios, la institución fortalece la confianza en el sector y abre nuevas oportunidades de crecimiento económico para el país.

La revisión de la literatura resalta que este problema de investigación se caracteriza por una falta de comprensión detallada de cómo las experiencias de burnout de los empleados, en la empresa en la que se realiza el estudio, impactan en el ambiente laboral de una empresa. Esta brecha de conocimiento subraya la necesidad de explorar y comprender mejor las dinámicas específicas del burnout a nivel local y su influencia en la salud organizacional.

## **V. Metodología**

La presente investigación sobre la influencia del burnout en el clima laboral de una empresa en el Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2023-2024 adopta una metodología cuantitativa. Este enfoque permite recopilar datos numéricos y realizar análisis estadísticos para comprender de manera integral la relación entre el burnout y el clima laboral en la empresa bajo estudio.

La teoría de sistemas sirve como guía de organización para este estudio, proporcionando una estructura conceptual que aborda la complejidad de las interrelaciones entre los diversos elementos que conforman el ambiente de trabajo. Este enfoque sistemático busca respuestas a preguntas específicas y explora las relaciones entre las variables de interés, permitiendo comprender cómo puede influir el burnout en el clima laboral de la organización.

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional es un factor clave en el desempeño y bienestar de los trabajadores. “El clima organizacional, se enfoca en la comunicación y las relaciones intrapersonales entre los

jefes con los trabajadores, de igual manera con las diferentes estrategias que utiliza la empresa para medir el clima laboral de sus empleados" (Zevallos, 2021, pág. 205). Esto implica que un buen clima laboral depende en gran medida de la calidad de la comunicación y las relaciones entre jefes y subordinados. Además, es importante que la empresa utilice estrategias adecuadas para medir y monitorear el clima laboral, de manera que pueda identificar áreas de mejora y tomar acciones para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

### **Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout es una condición de agotamiento físico, mental y emocional que puede afectar a los trabajadores expuestos a altos niveles de estrés laboral.

El síndrome de burnout o desgaste profesional consiste en una prolongada presencia de estrés, es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga originando falta de motivación para realizar las tareas laborales debido a factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, aparece como el mejor predictor de la insatisfacción laboral (Jaramillo, Freire, Larrea, & Taruchaín, 2022, pág. 36).

Esto resalta la importancia de que las organizaciones se preocupen por la salud emocional de sus colaboradores, implementando medidas para reducir el estrés laboral, promover un equilibrio entre vida personal, trabajo, brindar apoyo y recursos para manejar la carga laboral de manera saludable. Prevenir el burnout no sólo beneficia a los trabajadores sino también a la empresa, al evitar la rotación de personal, el ausentismo y la baja productividad asociados a este síndrome.

### **Relación**

La relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral es estrecha y bidireccional. Por un lado, un clima laboral negativo puede contribuir significativamente al desarrollo del burnout en los trabajadores. Cuando el ambiente de trabajo se caracteriza por altos niveles de estrés, falta de apoyo por parte de jefes y compañeros, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales y la falta de reconocimiento, los empleados son más propensos a experimentar agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que son los síntomas centrales del burnout. Además, un clima laboral tóxico puede generar sentimientos de frustración, desmotivación y falta de compromiso, lo que a su vez aumenta el riesgo de burnout.

Por otro lado, la presencia de burnout en los trabajadores también puede afectar negativamente el clima laboral de la organización. Los empleados que sufren de burnout tienden a mostrar menor productividad, mayor ausentismo y una actitud negativa hacia su trabajo y la empresa (Cruz & Puentes Suárez, 2017, pág. 78).

Esto puede contagiar a otros miembros del equipo, generando un ambiente de pesimismo y desmotivación generalizada. Además, los trabajadores con burnout pueden tener dificultades para comunicarse efectivamente y colaborar con sus compañeros, lo que, deteriora las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones aborden el burnout no sólo como un problema individual sino también como un indicador de la salud del clima laboral, y tomen medidas para promover un ambiente de trabajo positivo, y de apoyo mutuo.

### **Tipo de Investigación**

Se enmarca en dos clasificaciones: descriptiva y explicativa. El objetivo principal es brindar un panorama detallado de las condiciones laborales, la conciliación, los aspectos emocionales y laborales, el apoyo psicológico y las estrategias de afrontamiento adoptadas por los empleados.

La vertiente descriptiva tiene como meta primordial dar una explicación detallada y exacta de la influencia del burnout en el clima laboral de la institución. Se hace una separación minuciosa de las condiciones de investigación, abarcando aspectos del cargo profesional, el medio físico y las demandas laborales. Además, se centra en examinar el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados, explorando su dinámica, el trabajo remoto y otros aspectos socioeconómicos que impactan las percepciones individuales de este equilibrio.

La vertiente explicativa profundiza en las causas y relaciones de las experiencias laborales, analizando los factores de apoyo psicológico y emocional organizacional, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que influyen en las percepciones de los empleados sobre la salud emocional. Esta fase revela conexiones y patrones más profundos, explorando las complejas relaciones entre diferentes elementos del entorno laboral.

### **Instrumentos y Técnicas de Producción de Datos**

Para obtener los datos necesarios para esta investigación, se utilizan dos instrumentos principales:

#### **Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Este cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional y los tres aspectos del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El MBI es ampliamente utilizado y validado en estudios sobre el burnout, lo que garantiza su confiabilidad y validez para esta investigación.

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) fue creado por Cristina Maslach en 1977 y Susan E. Jackson en 1980. La primera adaptación española del inventario se realizó a partir de un estudio llevado a cabo desde 1986 hasta 1997. La validación del MBI se fundamenta en la necesidad de evaluar y medir el síndrome de burnout en profesionales que trabajan en servicios sociales, sanitarios y educativos. Estos profesionales se ven sometidos a un estrés crónico debido a la interacción continua con personas que presentan problemas y preocupaciones, lo que puede llevarlos a un estado de agotamiento emocional y despersonalización. El inventario fue dado a conocer por Cristina Maslach en 1977 en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos (APA). Antes de entrar en la terminología psicológica, el término "burnout" se empleaba entre atletas y deportistas para referirse a un estado en el que la persona no lograba los resultados esperados a pesar de un entrenamiento intenso.

La adaptación española del MBI se realizó a partir de un estudio llevado a cabo desde 1986 hasta 1997, siendo la primera adaptación del inventario con muestras españolas. La editorial responsable de su publicación fue TEA Ediciones en 1997.

### **Cuestionario de Clima Organizacional**

Este cuestionario tiene como propósito encontrar las áreas de oportunidad que permitan mejorar el ambiente de trabajo en la institución. Abarca diversas dimensiones del clima laboral, como ambiente de trabajo, identidad y pertenencia, autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Este instrumento permite obtener una visión integral de la percepción de los empleados sobre el clima laboral en la empresa estudiada.

Estos instrumentos han sido seleccionados por su relevancia y adecuación para medir las variables de interés en esta investigación. Su aplicación permite recopilar datos cuantitativos y cualitativos que son analizados de manera integrada para establecer relaciones entre el burnout y el clima laboral.

El cuestionario ha sido validado por la dirección general de Recursos Humanos, confirmando su idoneidad y fiabilidad para su implementación en instituciones públicas de la

ciudad. Esta validación asegura que el instrumento cumple con los rigurosos estándares de calidad y pertinencia requeridos para obtener resultados significativos y aplicables en la investigación del clima organizacional y su correlación con el síndrome de burnout en el entorno laboral de la capital ecuatoriana. Este respaldo institucional garantiza la solidez metodológica del estudio y la credibilidad de los datos recopilados, fortaleciendo así la validez y utilidad de los hallazgos obtenidos para la comunidad académica y profesional.

### **Procedimientos de Recolección de Datos**

Los cuestionarios MBI y de Clima Organizacional se distribuyen a una muestra representativa de empleados de la empresa seleccionada se estima una muestra de 100 personas de cargos administrativos, asegurando diversidad en cuanto a edad, género, nivel jerárquico y área de trabajo. Se utiliza el total de la población.

La recolección de datos se realiza de manera digital, se establece un cronograma para la aplicación de los cuestionarios.

Explicar en donde se pondrá el cuestionario para que los trabajadores hagan, como se llama y en la parte de la sensibilización poner el por que se hace y como se va hacer

### **Consideraciones Éticas**

La investigación se lleva a cabo siguiendo estándares éticos para garantizar el bienestar de los participantes y la integridad del estudio.

Se garantiza la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados. Los cuestionarios son codificados y los datos son almacenados de manera segura, sin incluir información que permita identificar a los participantes. La participación en el estudio es obligatoria.

### **Sensibilización**

Poner aquí la campaña de sensibilización

Antes de iniciar la recolección de datos, se llevará a cabo una sensibilización del proceso a realizar con el fin de informar y concientizar a los participantes sobre la importancia y los objetivos de la investigación. Esta sensibilización se realizará a través de una reunión virtual con los empleados seleccionados para participar en el estudio. Durante la sensibilización, se explicará de manera clara y concisa el propósito de la investigación, resaltando la relevancia de estudiar la influencia del burnout en el clima laboral de la empresa. Se enfatizará que la participación de los empleados es fundamental para obtener resultados significativos y útiles que permitan desarrollar estrategias de prevención e intervención en el ámbito laboral.

Además, se abordarán las consideraciones éticas del estudio, asegurando a los participantes que su participación es voluntaria y que se garantizará la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados. Se les informará que los cuestionarios serán codificados y que los datos serán almacenados de manera segura, sin incluir información que permita identificarlos individualmente. La sensibilización también servirá para aclarar cualquier duda o inquietud que los participantes puedan tener sobre el proceso de investigación. Se les proporcionará información sobre el cronograma de aplicación de los cuestionarios y se les indicará cómo acceder y completar los instrumentos de manera digital.

Esta fase de sensibilización es crucial para generar confianza y compromiso por parte de los empleados, lo que a su vez contribuirá a obtener datos de calidad y resultados más confiables. Al involucrar activamente a los participantes y hacerlos partícipes del proceso, se espera lograr una mayor tasa de respuesta y una mejor disposición para proporcionar información veraz y detallada sobre su experiencia laboral y su percepción del clima organizacional.

En resumen, la metodología de esta investigación se basa en un enfoque mixto, utilizando el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el Cuestionario de Clima Organizacional. Se siguen procedimientos rigurosos de muestreo, recolección de datos y consideraciones éticas para garantizar la calidad y la integridad del estudio. Los resultados obtenidos permiten comprender mejor la influencia del burnout en el clima laboral y proporcionan información valiosa para el desarrollo de estrategias de prevención e intervención en el ámbito laboral.

## **VI. Preguntas clave**

En el marco de la sistematización de la investigación sobre la influencia del burnout en el clima laboral de una empresa en el Distrito Metropolitano de Quito durante el año 2023-2024, se plantean las siguientes preguntas clave:

### **Preguntas de Inicio:**

- ¿Cuáles son los niveles de burnout experimentados por los empleados de la empresa seleccionada en el Distrito Metropolitano de Quito durante el año 2023-2024?
- ¿Cómo perciben los empleados el clima laboral en la empresa seleccionada durante el periodo de estudio?
- ¿Cómo influyen burnout en el clima laboral de los empleados de la empresa?

### **Preguntas Interpretativas:**

- ¿Cómo influyen los niveles de burnout en las diferentes dimensiones del clima laboral (ambiente de trabajo, identidad y pertenencia, autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) en la empresa seleccionada?
- ¿Cuáles son los factores organizacionales y contextuales que contribuyen al desarrollo del burnout en los empleados de la empresa estudiada?
- ¿Cuáles son los factores que influyen directamente en tu clima laboral?

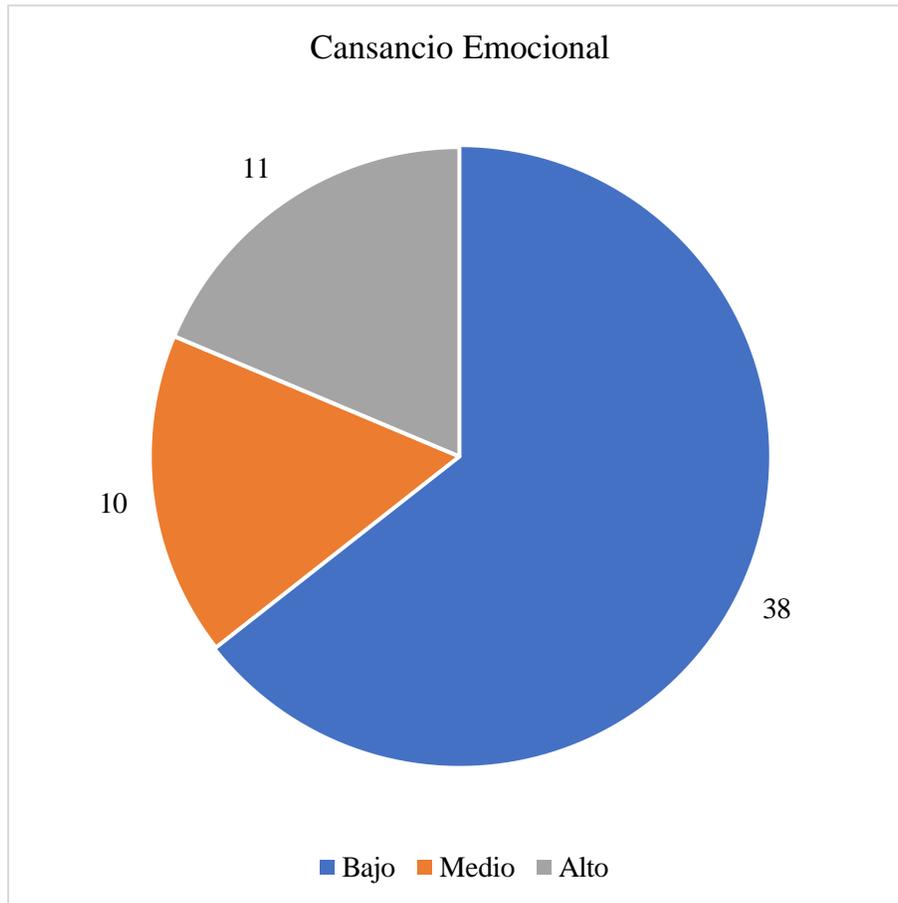
### **Preguntas de Cierre:**

- ¿Qué estrategias y acciones pueden implementarse en la empresa seleccionada para prevenir y mitigar los efectos del burnout en el clima laboral?
- ¿Cómo pueden los resultados de esta investigación contribuir a mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional en la empresa estudiada?
- ¿Qué lecciones y recomendaciones se pueden extraer de esta investigación para futuras intervenciones y estudios sobre el burnout y el clima laboral de la empresa?

## **VII. Organización y procesamiento de la información**

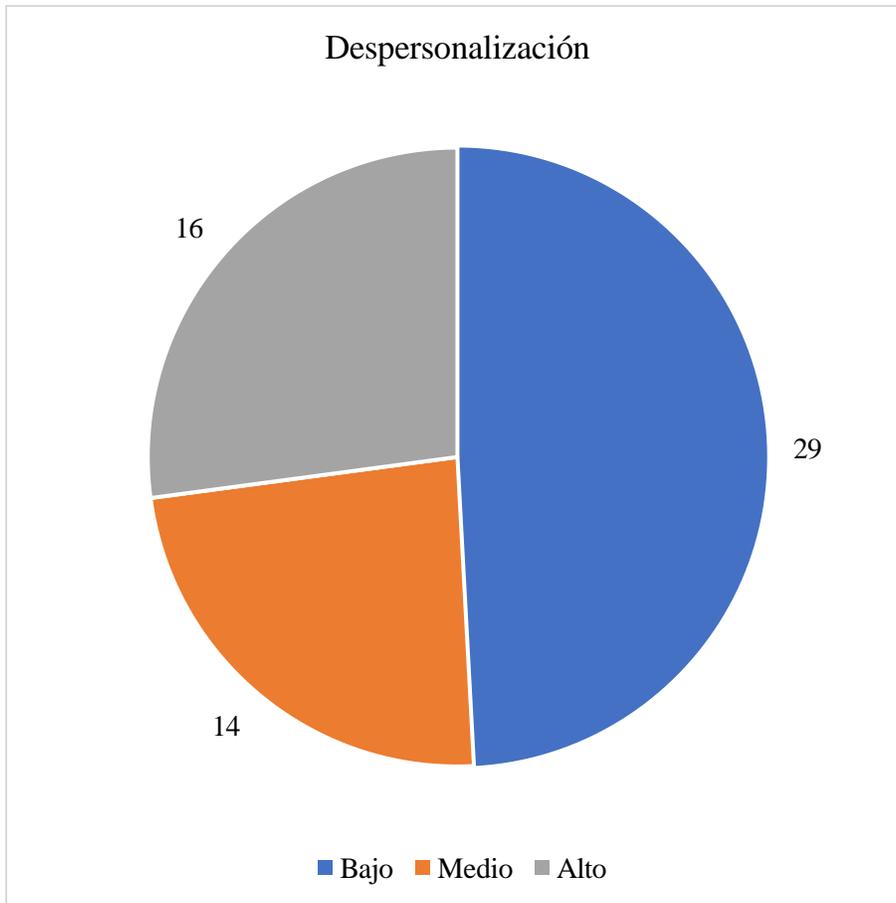
La organización y procesamiento de la información recolectada en este estudio se realizó siguiendo la metodología cuantitativa descrita anteriormente. Utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Clima Organizacional, se analizaron los datos de una muestra de 59 participantes mediante el software SPSS. Este enfoque permitió un análisis descriptivo e inferencial de las dimensiones del burnout y las subescalas del clima organizacional, en línea con los objetivos de la investigación. A continuación, se presentan los resultados en tablas para facilitar las tablas y gráficos.

## Maslach



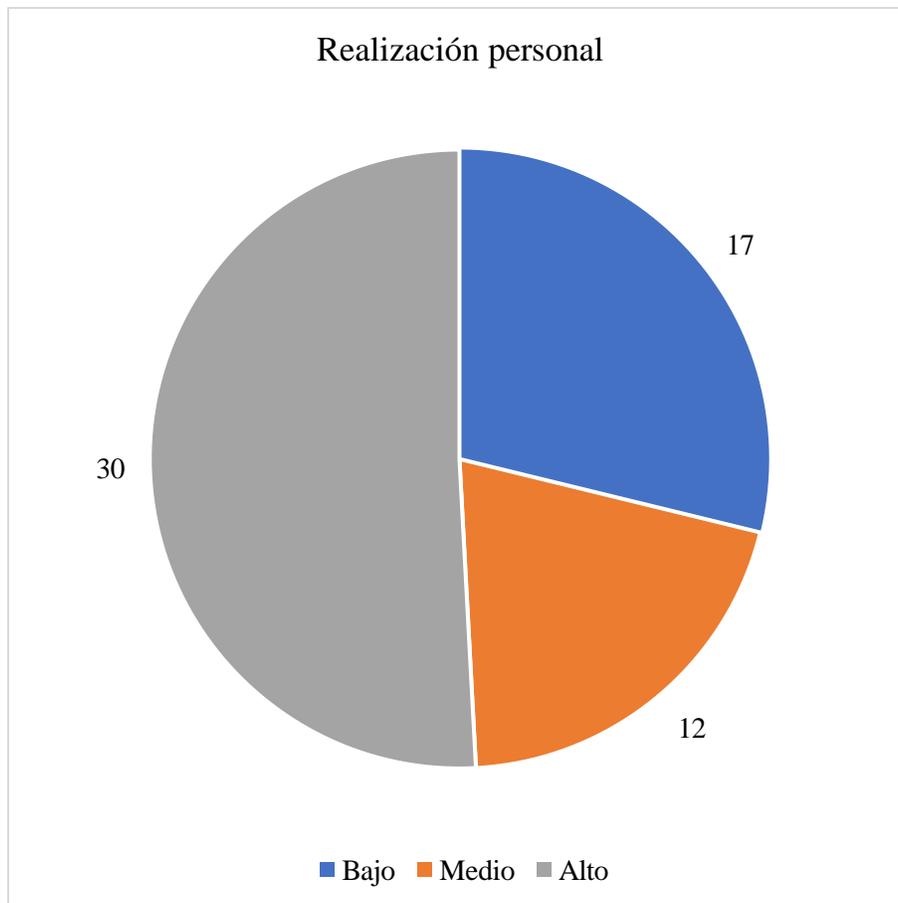
Nivel de CE	Rango de puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	$\leq 18$	38	64.40%
Medio	19-26	10	16.90%
Alto	$\geq 27$	11	18.60%
Total		59	100%

*Tabla 1 Tabulación de cansancio emocional*



Nivel de DP	Rango de puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	$\leq 5$	29	49.20%
Medio	6-9	14	23.70%
Alto	$\geq 10$	16	27.10%
Total		59	100%

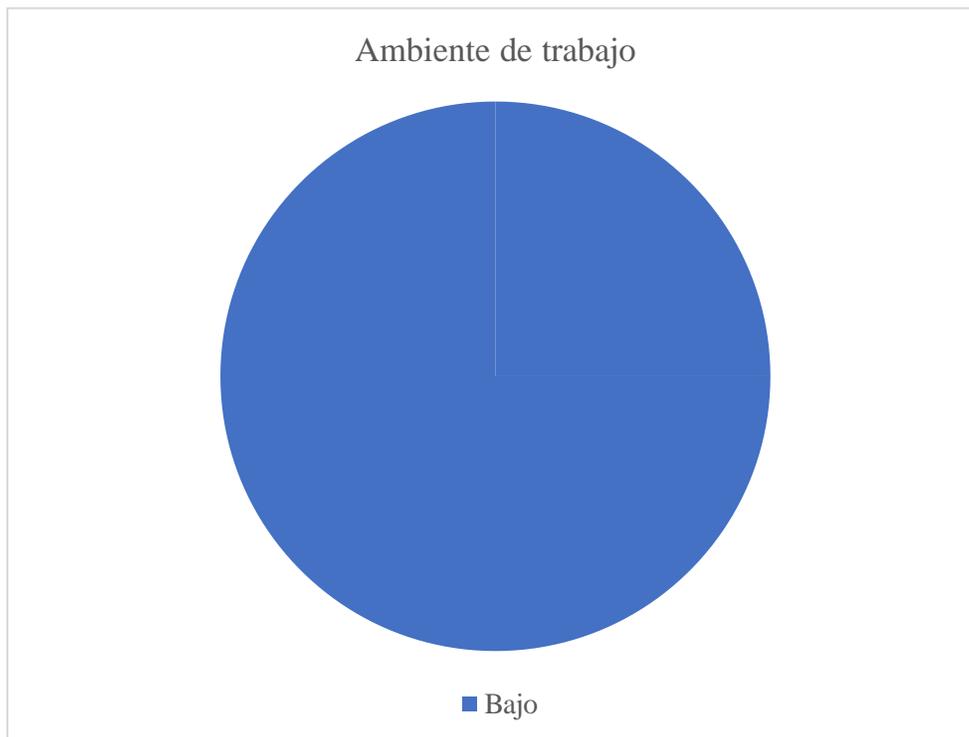
*Tabla 2 Tabulación de despersonalización*



Nivel de RP	Rango de puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	$\leq 33$	17	28.80%
Medio	34-39	12	20.30%
Alto	$\geq 40$	30	50.80%
Total		59	100%

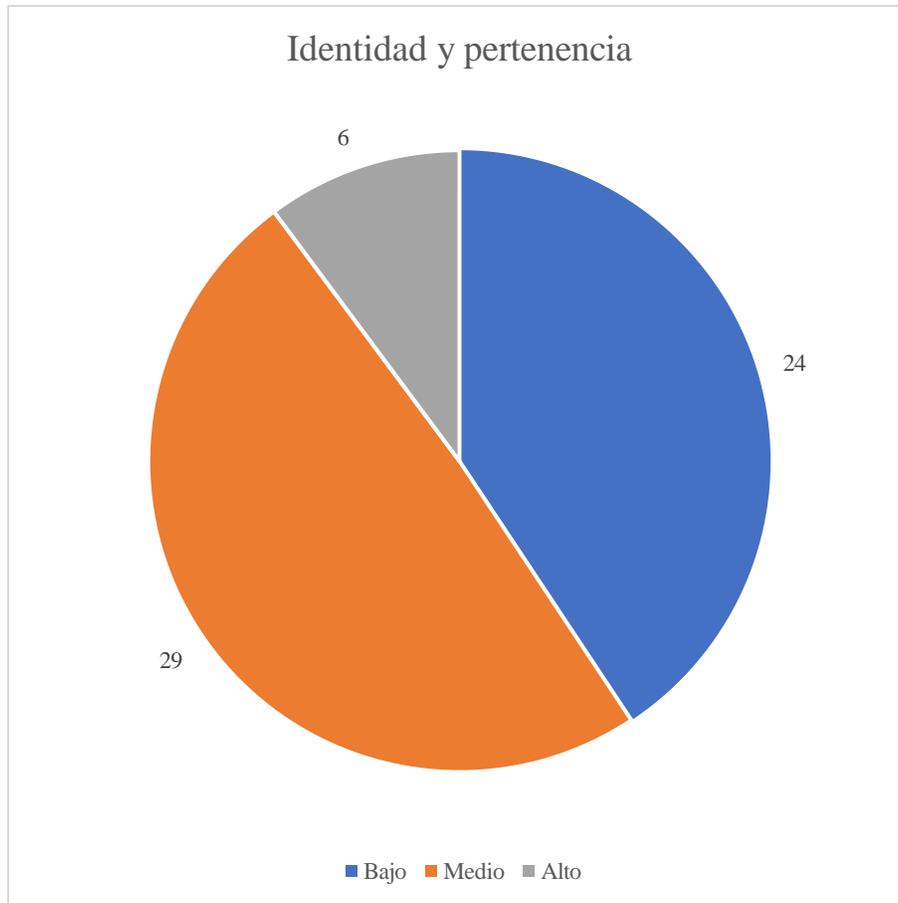
*Tabla 3 Tabulación de realización personal*

## Clima organizacional



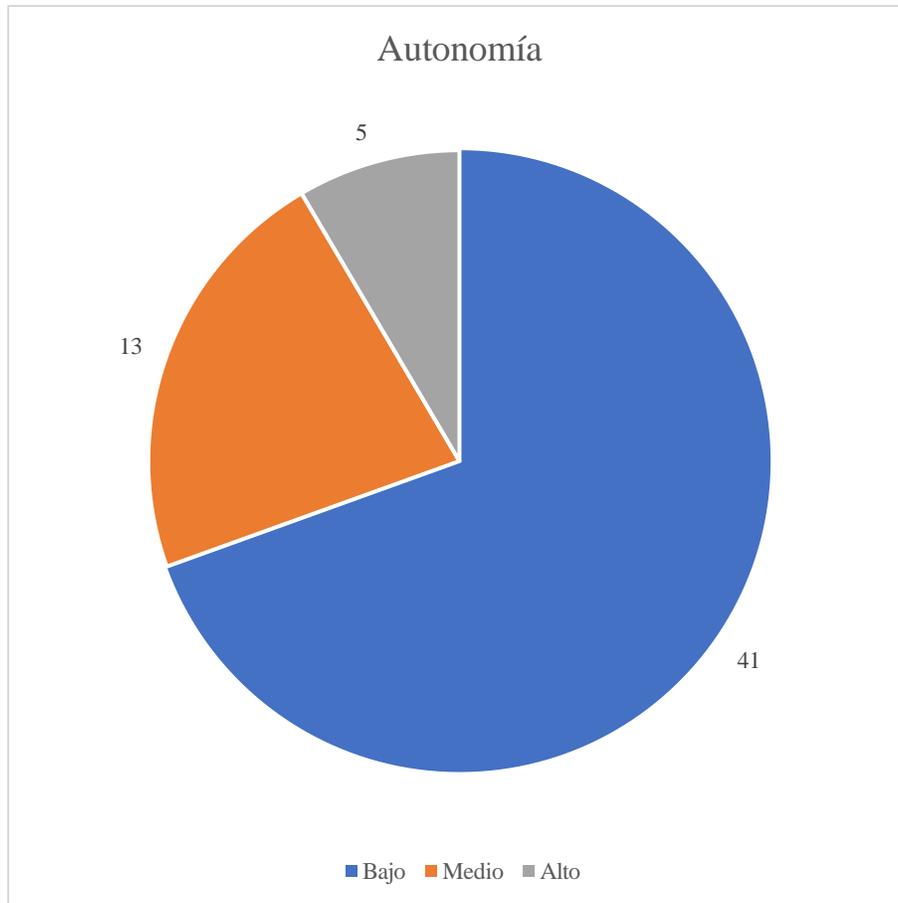
Nivel de Ambiente de Trabajo	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-8	52	88.10%
Medio	9-12	7	11.90%
Alto	13-20	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 4 Tabulación de ambiente de trabajo



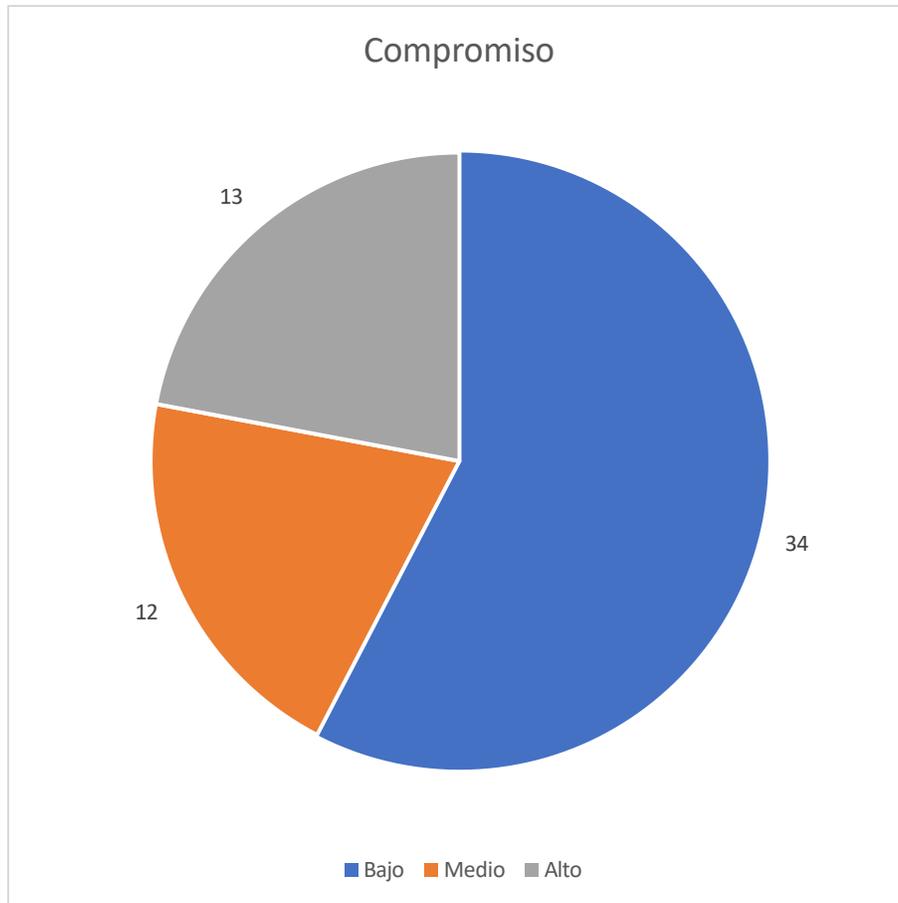
Nivel de identidad y pertenencia	Rango de puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5-7	24	40.80%
Medio	8-10	29	49.10%
Alto	12-15	6	10.10%
Total		59	100%

*Tabla 5 Tabulación de identidad y pertinencia*



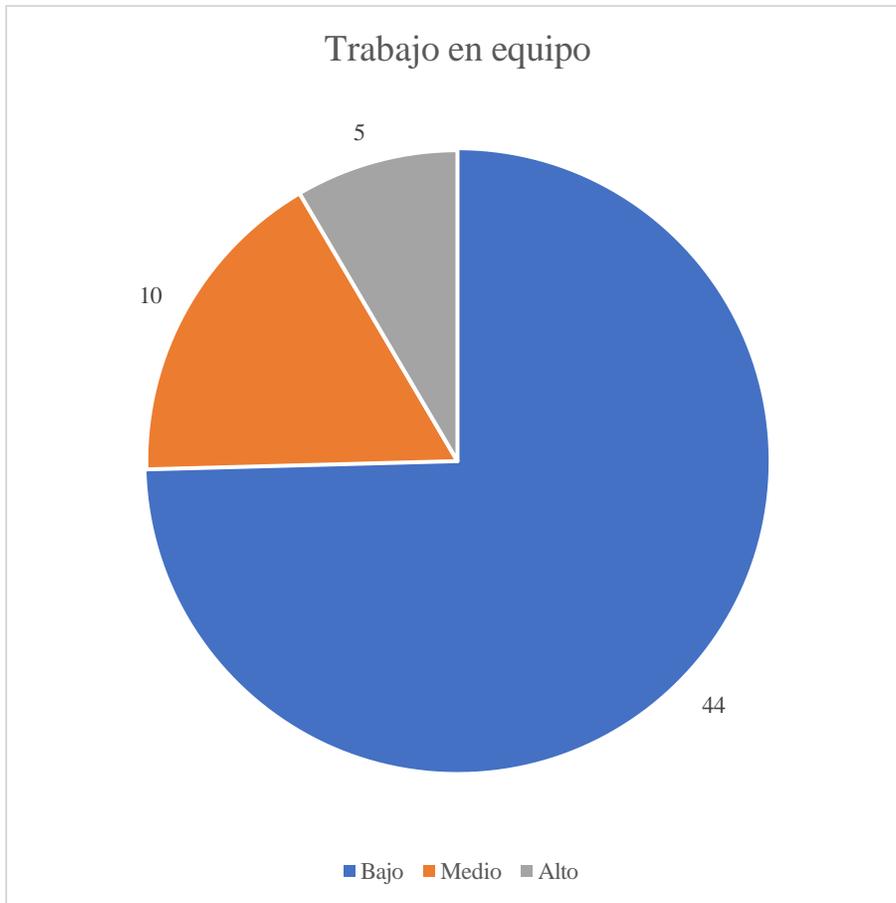
Nivel de autonomía	Rango de puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3-4	41	69.50%
Medio	5-6	13	22.10%
Alto	7-9	5	8.40%
Total		59	100%

*Tabla 6 Tabulación de autonomía*



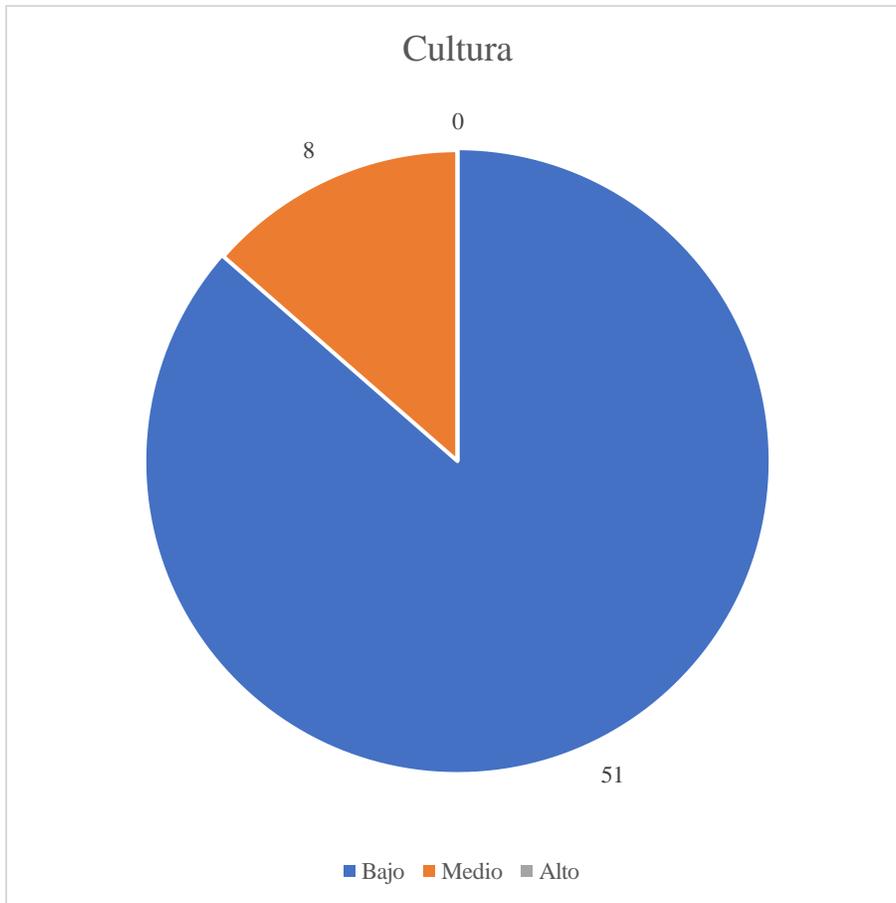
Nivel de Compromiso	Rango de puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3-4	34	57.60%
Medio	5	12	20.30%
Alto	6-7	13	22.10%
Total		59	100%

*Tabla 7 Tabulación de compromiso*



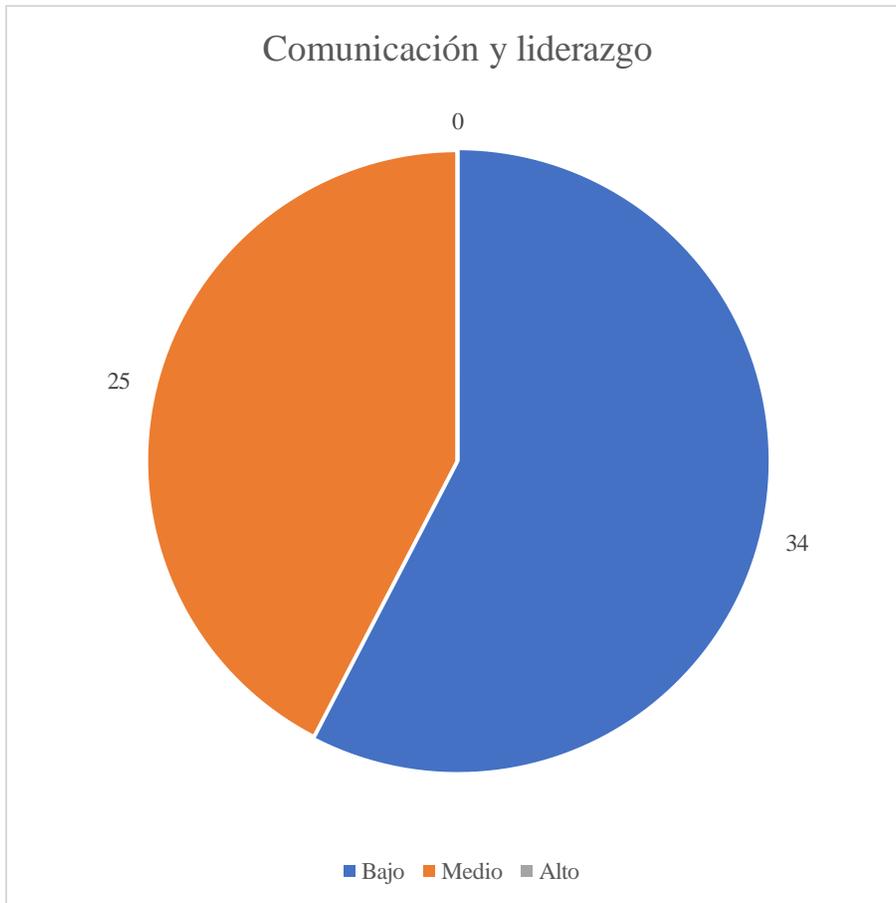
Nivel de Trabajo en Equipo	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-8	44	74.60%
Medio	9-12	10	16.90%
Alto	13-16	5	8.50%
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 8 Tabulación trabajo en equipo*



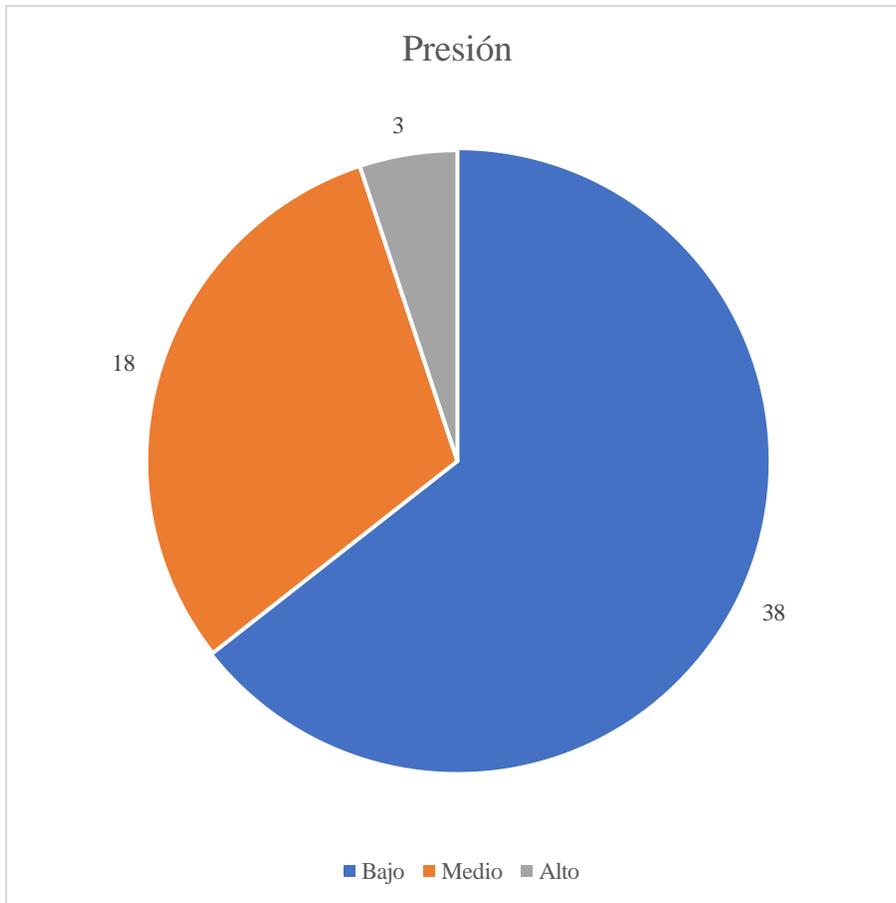
Nivel de Cultura	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-8	51	86.40%
Medio	9-12	8	13.60%
Alto	13-16	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 9 Tabulación de cultura*



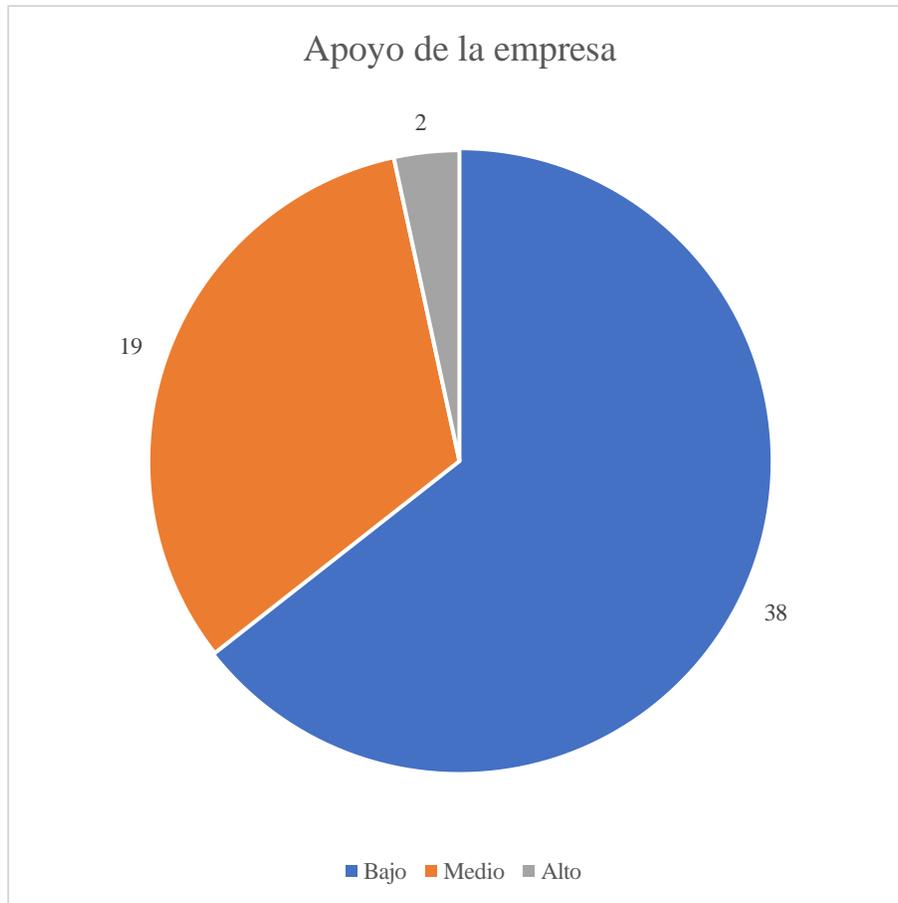
Nivel de Comunicación y Liderazgo	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8-15	34	57.60%
Medio	16-23	25	42.40%
Alto	24-32	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 10 Tabulación de comunicación y liderazgo*



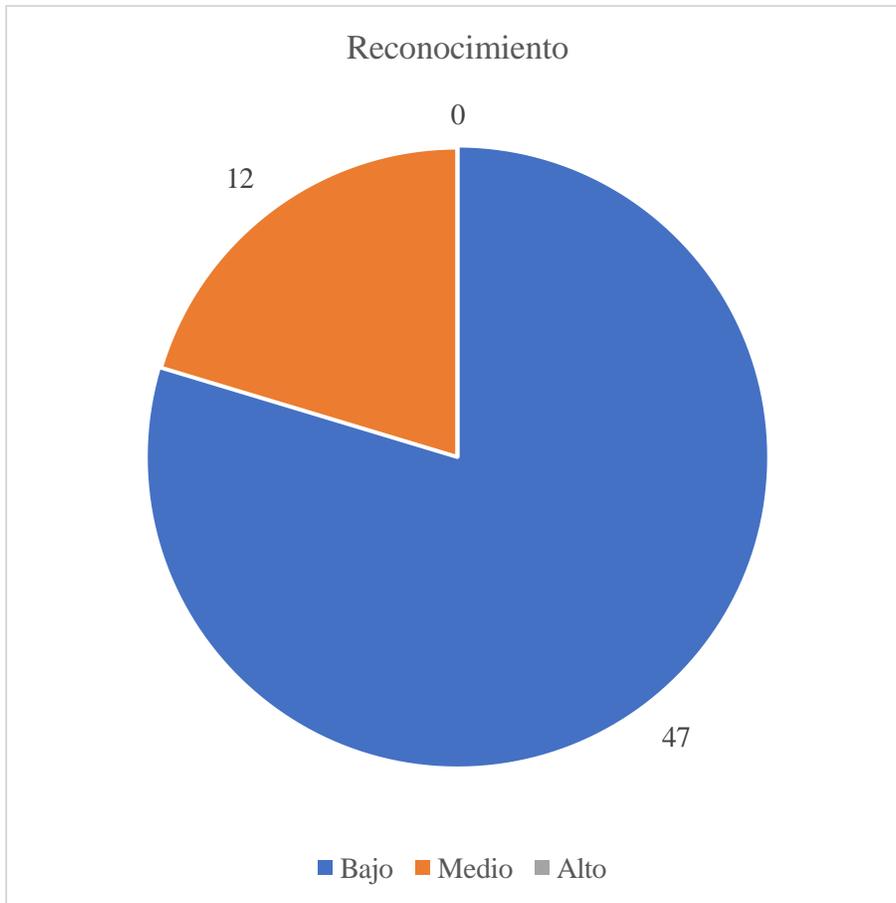
Nivel de Presión	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
<b>Bajo</b>	4-8	38	64.40%
<b>Medio</b>	9-12	18	30.50%
<b>Alto</b>	13-16	3	5.10%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 11 Tabulación presión*



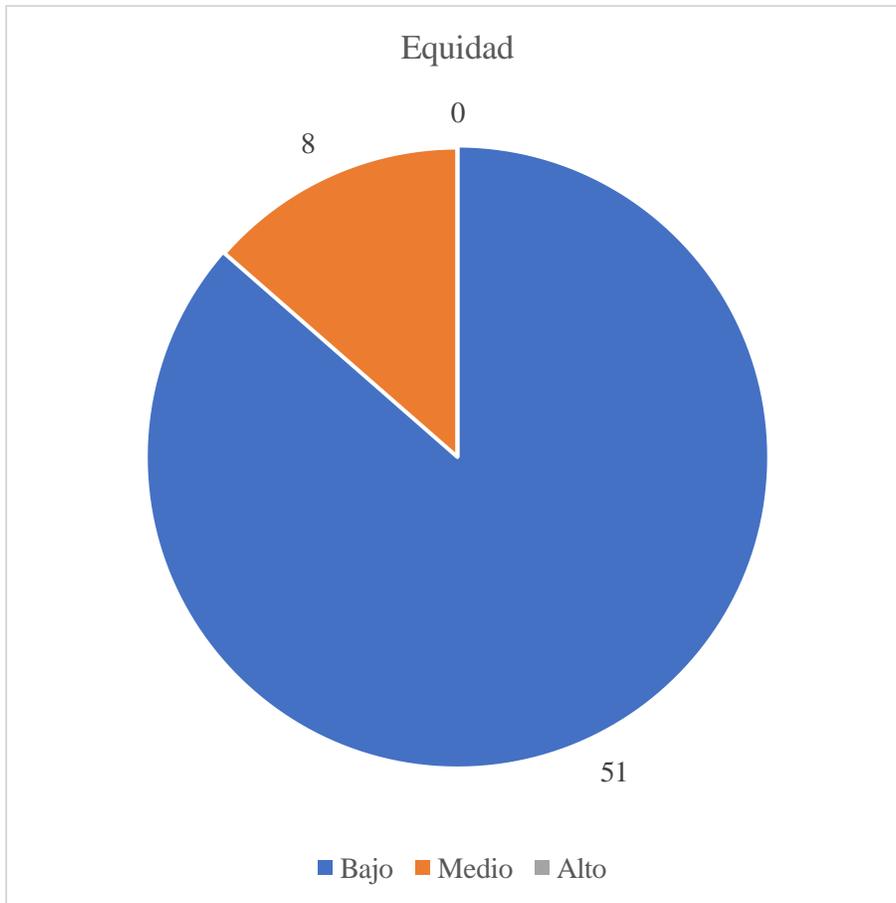
Nivel de Apoyo de la Empresa	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5-9	38	64.40%
Medio	10-14	19	32.20%
Alto	15-20	2	3.40%
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 12 Tabulación apoyo de la empresa*



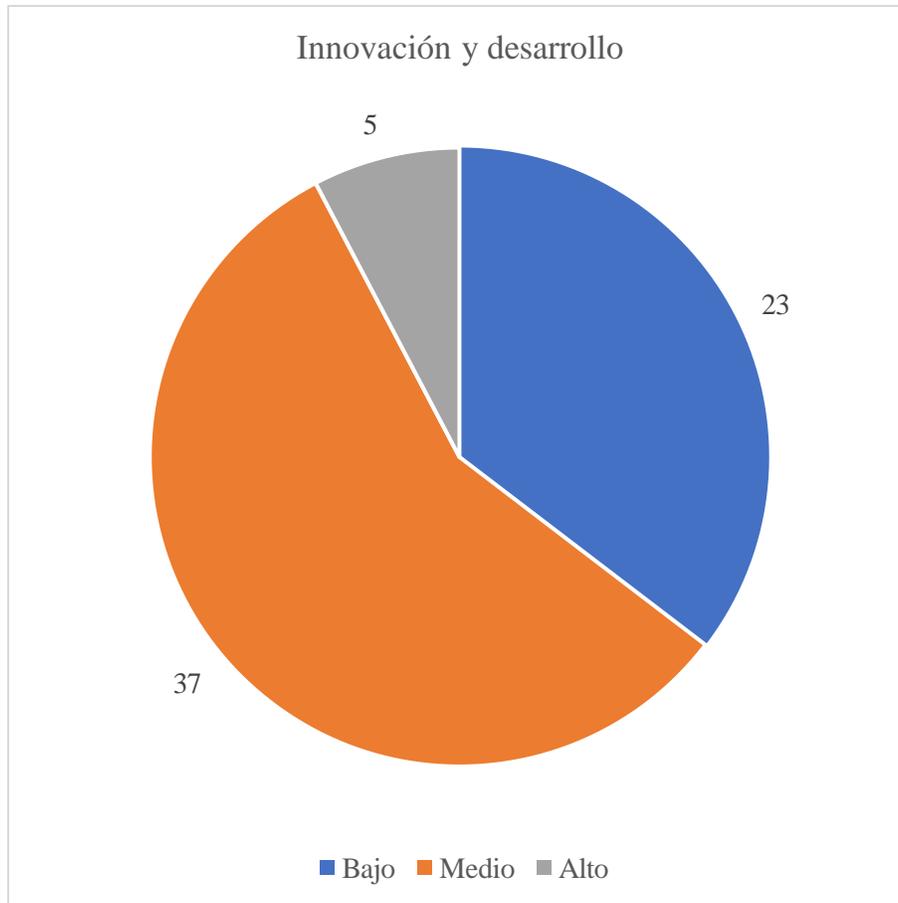
Nivel de Reconocimiento	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-8	47	79.70%
Medio	9-12	12	20.30%
Alto	13-16	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 13 Tabulación reconocimiento*



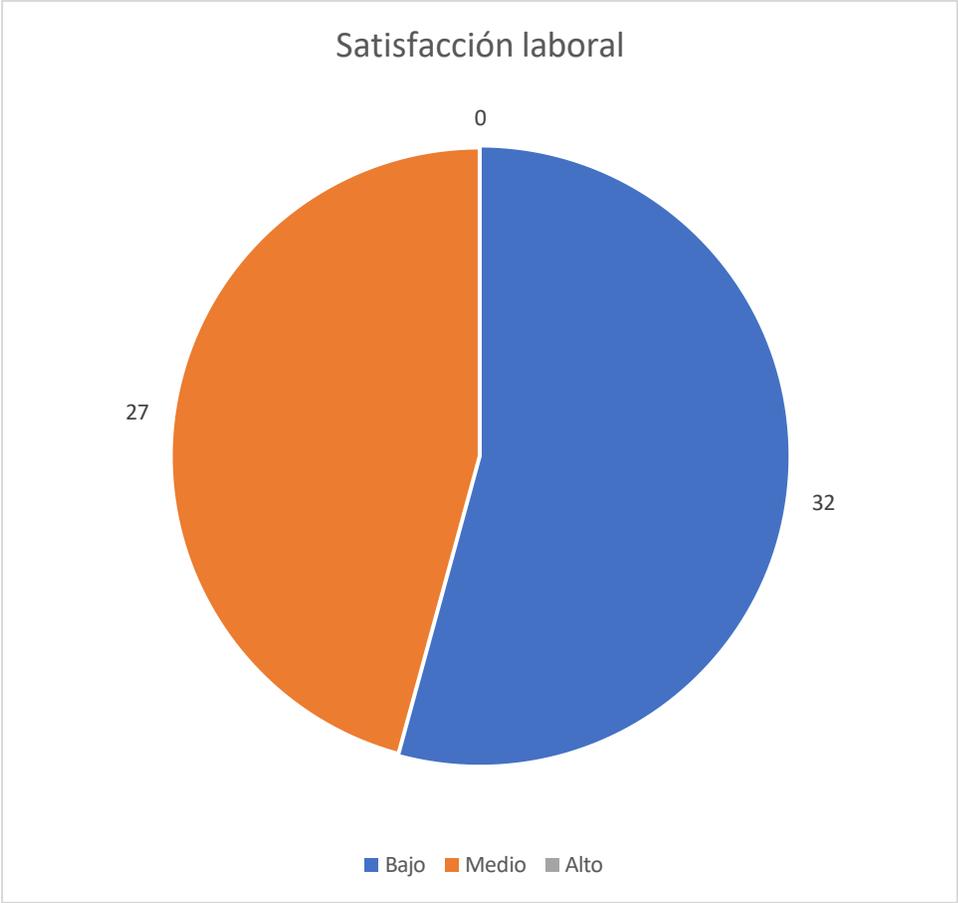
Nivel de Equidad	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-8	51	86.40%
Medio	9-12	8	13.60%
Alto	13-16	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 14 Tabulación de equidad*



Nivel de Innovación y Desarrollo	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5-8	23	39.00%
Medio	9-12	37	62.70%
Alto	13-20	5	8.30%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 15 Tabulación de innovación y desarrollo*



Nivel de Satisfacción Laboral	Rango de Puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5-8	32	54.20%
Medio	9-12	27	45.80%
Alto	13-20	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>5G</b>	<b>100.00%</b>

*Tabla 16 Tabulación satisfacción laboral*

## VIII. Análisis de la información

El análisis de la información recolectada en esta investigación sobre la influencia del burnout en el clima laboral se realizó mediante un enfoque cuantitativo descriptivo. Este enfoque permitió una comprensión detallada y objetiva de los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicados: el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Clima Organizacional.

El procedimiento para el análisis de la información comenzó con la preparación de los datos. Esto incluyó la codificación y tabulación de las respuestas de ambos cuestionarios, la creación de una base de datos en un software estadístico como SPSS, y la verificación de la integridad y consistencia de los datos. El análisis descriptivo constituyó el núcleo del enfoque. Se calcularon estadísticas descriptivas para cada dimensión del MBI (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y para cada subescala del Cuestionario de Clima Organizacional. Esto incluyó frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar, rango).

Para visualizar la distribución de las respuestas en cada escala, se generaron diversos gráficos y tablas. Estos incluyeron gráficos de barras para mostrar la distribución de frecuencias, gráficos circulares para representar porcentajes, e histogramas para visualizar la distribución de las puntuaciones. Se procedió a categorizar los resultados en niveles. Para el MBI, se categorizaron los resultados en niveles bajo, medio y alto para cada dimensión, según los puntos de corte establecidos. Para el Cuestionario de Clima Organizacional, se establecieron categorías (por ejemplo, desfavorable, neutral, favorable) basadas en los rangos de puntuación de cada subescala.

Se realizó un análisis descriptivo comparativo entre diferentes grupos (por ejemplo, por género, edad, antigüedad en la empresa) para cada dimensión del burnout y cada subescala del clima organizacional, en los casos donde se dispuso de datos demográficos. Esto permitió identificar posibles diferencias en las percepciones entre distintos subgrupos de la muestra. La visualización de datos se complementó con la creación de gráficos avanzados. Estos incluyeron gráficos de barras apiladas para comparar las dimensiones del burnout y las subescalas del clima organizacional, diagramas de radar para visualizar el perfil general del clima organizacional.

La interpretación de la información se centró en describir los patrones observados en los datos. Se identificaron los niveles predominantes de burnout en cada una de sus dimensiones, las percepciones generales sobre cada aspecto del clima organizacional, que mostraron puntuaciones

más altas y bajas, y las posibles diferencias en las percepciones entre distintos grupos demográficos, en los casos donde estos datos estuvieron disponibles. Este análisis descriptivo proporcionó una imagen clara y detallada del estado actual del burnout y el clima organizacional en la empresa estudiada. Los resultados permitieron identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, sirviendo como base para desarrollar recomendaciones y estrategias dirigidas a mejorar el bienestar de los empleados y optimizar el clima organizacional.

## **IX. Justificación**

La presente investigación sobre la influencia del burnout en el clima laboral de una empresa ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito durante el año 2023-2024 se justifica por su relevancia teórica, práctica y social en el contexto actual del mundo laboral.

Este proyecto surge como una respuesta estratégica necesaria para abordar una problemática emergente en el ámbito laboral contemporáneo. Al enfocarse en la subárea de psicología laboral y la categoría psicosocial específica del burnout, esta investigación busca explorar de manera integral los efectos del agotamiento en los trabajadores y su impacto directo en el clima laboral.

Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye al conocimiento existente sobre el burnout y su impacto en el clima laboral. A pesar de la creciente atención que ha recibido el tema en los últimos años, aún existen brechas en la comprensión de cómo el burnout afecta específicamente el ambiente de trabajo en una empresa ecuatorianas. La literatura científica y los informes estadísticos indican un aumento alarmante en la repetición de los factores estresantes, lo que conforma un cuadro crónico que genera baja autoestima, estado de frustración agobiante, sentimientos de impotencia, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena (Guitart, 2007). Esta investigación busca abordar esas brechas, explorando las relaciones entre el burnout y diferentes dimensiones del clima laboral, como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y las relaciones interpersonales. Además, se examinan los factores individuales, organizacionales y contextuales que pueden influir en el desarrollo del burnout y su impacto en el clima laboral. Los resultados de este estudio contribuirán a enriquecer el conocimiento teórico sobre el tema y servirán como base para futuras investigaciones en el campo.

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos de esta investigación tienen el potencial de generar implicaciones significativas para una empresa y los profesionales de recursos humanos. Al comprender mejor la influencia del burnout en el clima laboral, las organizaciones podrán desarrollar estrategias más efectivas para prevenir y abordar este problema. Los resultados pueden ayudar a identificar áreas clave de intervención, como la mejora de las condiciones de trabajo, el fortalecimiento del apoyo social y emocional, y la implementación de programas de bienestar para los empleados. Además, los líderes y gerentes podrán utilizar los conocimientos generados por este estudio para promover un clima laboral más saludable y productivo, lo que a su vez puede conducir a una mayor satisfacción laboral, compromiso y rendimiento de los trabajadores.

Desde una perspectiva social, este estudio aborda un tema de gran relevancia en el contexto actual, donde el bienestar mental y emocional de los trabajadores se ha convertido en una preocupación creciente. El burnout no solo afecta la salud y el bienestar individual de los empleados, sino que también tiene un impacto en sus relaciones interpersonales, tanto en el trabajo como en su vida personal. La exposición constante a demandas laborales, la presión por el rendimiento y la falta de estrategias efectivas de gestión del estrés contribuyen a la aparición y persistencia de este síndrome. Al investigar cómo el burnout influye en el clima laboral, este estudio busca promover un mayor reconocimiento de la importancia de abordar este problema y fomentar entornos de trabajo más saludables y solidarios. Los resultados pueden servir como un llamado a la acción para que una empresa y la sociedad en general prioricen el bienestar mental de los trabajadores y desarrollen políticas y prácticas que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

En el ámbito de la Salud Mental, la investigación arrojará luz sobre la naturaleza y las consecuencias del burnout, permitiendo a los profesionales de la salud mental diseñar intervenciones específicas y adaptadas a la realidad laboral de la población estudiada. La detección temprana de signos de agotamiento y la implementación de estrategias preventivas pueden tener un impacto significativo en la salud individual y colectiva.

En el ámbito organizacional, la investigación ofrecerá a una empresa datos concretos sobre los factores que influyen en el clima laboral y la salud mental de sus empleados. Las recomendaciones prácticas derivadas del estudio pueden orientar la implementación de políticas y prácticas que fomenten ambientes de trabajo saludables y productivos.

Además, esta investigación se realiza en un momento en que el mundo laboral está experimentando cambios significativos debido a la pandemia de COVID-19. La adaptación al trabajo remoto, los desafíos de conciliación entre la vida laboral y personal, y el aumento de la incertidumbre laboral han generado nuevas fuentes de estrés para los trabajadores. En este contexto, comprender cómo el burnout afecta el clima laboral es aún más crucial para ayudar a las organizaciones a navegar estos tiempos desafiantes y apoyar a sus empleados de manera efectiva.

En resumen, esta investigación se justifica por su contribución al conocimiento teórico sobre el burnout y el clima laboral, su potencial para generar implicaciones prácticas para una empresa y los profesionales de recursos humanos, y su relevancia social en el contexto actual del mundo laboral. Los resultados de este estudio pueden servir como base para el desarrollo de estrategias efectivas de prevención y abordaje del burnout, promoviendo entornos de trabajo más saludables y solidarios, y contribuyendo al bienestar general de los trabajadores.

## **X. Caracterización de los beneficiarios**

La población objetivo de este estudio está compuesta por aproximadamente 100 empleados, seleccionados de manera aleatoria y representativa, con el fin de obtener una visión integral de la influencia del burnout en el clima laboral en diferentes áreas de la organización. Como muestra tenemos a 59 participantes.

Para caracterizar a la población investigada, se consideran diversos datos sociodemográficos, como género, edad, estatus socioeconómico y origen étnico. Esta información permite comprender las diferentes perspectivas y desafíos que pueden surgir en el entorno laboral. La muestra planificada busca una distribución equilibrada de género y la participación de empleados de diferentes grupos de edad y niveles jerárquicos dentro de la empresa, incluyendo tanto personal operativo como administrativo.

La selección de la muestra se basa en criterios específicos para garantizar la representatividad y diversidad de los participantes. Estos criterios incluyen la consideración de una variedad de edades, géneros y roles profesionales, con el objetivo de captar una imagen completa de las experiencias y percepciones en el entorno laboral. La selección aleatoria de los participantes asegura la validez y objetividad de los resultados obtenidos.

Durante la ejecución del proyecto, se espera una respuesta positiva por parte de los beneficiarios hacia las actividades propuestas. La participación activa, la cooperación y la

asistencia de los empleados son fundamentales para evaluar el impacto del burnout en el clima laboral. Se busca que los trabajadores demuestren disposición para proporcionar información detallada a través de encuestas estructuradas y, en algunos casos, entrevistas. Además, se valora la asistencia a eventos, talleres o sesiones informativas realizadas como parte del proyecto.

Como consecuencia de la ejecución del proyecto, se espera que los beneficiarios logren desarrollar habilidades y avances significativos. Esto incluye una mayor comprensión y apreciación de la importancia del bienestar psicológico en el entorno laboral, así como el aprendizaje de estrategias efectivas para afrontar el estrés relacionado con el trabajo. Además, se busca identificar mejoras en la comunicación organizacional percibida y el apoyo emocional, ya que son componentes importantes del bienestar psicológico.

En el contexto de la investigación, se describen los niveles de participación grupal y la experiencia en el proyecto. Se destaca la contribución del estudio, que puede incluir nuevas perspectivas sobre la salud mental en el lugar de trabajo, recomendaciones para la mejora organizacional y la identificación de áreas clave para esfuerzos futuros. Estos elementos sirven como un recurso valioso para otros profesionales en programas de investigación/intervención similares.

Los beneficiarios de este proyecto son los trabajadores de una empresa privada en el área metropolitana de Quito en el año 2024. La muestra planificada de aproximadamente 100 empleados, seleccionada de manera aleatoria y representativa, permite obtener una visión integral de la influencia del burnout en el clima laboral en diferentes áreas de la organización. Se espera una participación activa y cooperación de los beneficiarios en las actividades propuestas, lo que contribuirá al desarrollo de habilidades y avances significativos en términos de bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento del estrés. Los resultados de este proyecto servirán como base para la mejora del bienestar de los trabajadores y la eficiencia organizacional, así como para futuras investigaciones en el campo.

## **XI. Interpretación**

Los resultados obtenidos en esta investigación sobre la influencia del burnout en el clima laboral de una empresa en el Distrito Metropolitano de Quito durante el período 2023-2024 ofrecen valiosas perspectivas que merecen una reflexión profunda. Con respecto a los niveles de burnout,

los resultados revelan una distribución variada en las tres dimensiones del síndrome según el **modelo de Maslach**:

En la dimensión de Cansancio Emocional, la mayoría de los participantes (64.4%) presentaban niveles bajos, lo cual es positivo, mientras que solo un 18.6% mostraba niveles altos. Estos resultados son alentadores y sugieren que la empresa está manejando bien los factores que contribuyen al agotamiento emocional. En cuanto a la Despersonalización, un 49.2% de los participantes presentaba niveles bajos, lo cual es positivo, pero un 27.1% mostraba niveles altos, lo que indica un área de preocupación que requiere atención. La dimensión de Realización Personal mostró resultados positivos, con un 50.8% de los participantes presentando niveles altos, lo cual es favorable ya que en el MBI, altos niveles de realización personal indican menor burnout. Sin embargo, un 28.8% mostró niveles bajos, sugiriendo un área de oportunidad.

En relación con el **clima laboral**, recordando que puntuaciones más bajas indican un mejor clima, los resultados revelaron áreas de preocupación y oportunidades de mejora:

La subescala de Presión mostró resultados preocupantes, con solo un 35.6% de los participantes reportando niveles bajos (puntuaciones de 4-8 en una escala de 16), lo que sugiere que la presión laboral es una característica prominente y problemática del clima organizacional. Las subescalas de Apoyo y Equidad mostraron resultados desfavorables, con una alta proporción de empleados percibiendo niveles altos en estas dimensiones (64.4% y 86.4% respectivamente reportando puntuaciones de 5-9 y 4-8 en escalas de 20 y 16), lo que indica un clima laboral deficiente en estos aspectos cruciales.

La relación entre el burnout y el clima laboral se hace evidente al analizar las correlaciones entre las dimensiones. Se observó que los empleados que reportan mayor cansancio emocional tienden a percibir menos apoyo y reconocimiento en el ambiente laboral, lo cual es consistente con la literatura que identifica estos factores como protectores contra el burnout. Además, se encontró que los empleados con mayor sensación de realización personal tienden a percibir menos autonomía e innovación en el clima laboral. Esto sugiere que, a pesar de las deficiencias en el clima organizacional, algunos empleados logran mantener un sentido de logro profesional, posiblemente debido a factores individuales o a aspectos no medidos del entorno laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral y la comunicación, los resultados son generalmente positivos. La dimensión de comunicación y liderazgo muestra que el 57.6% de los empleados perciben niveles bajos (puntuaciones de 8-15 en una escala de 32), lo que sugiere una

comunicación efectiva y un liderazgo positivo dentro de la organización. Esto probablemente está contribuyendo favorablemente a la satisfacción laboral, ya que una comunicación efectiva es fundamental para que los empleados se sientan valorados y comprendidos en su entorno de trabajo. Además, los altos niveles de apoyo percibido (64.4% reportando niveles bajos, es decir, puntuaciones de 5-9 en una escala de 20) y equidad (86.4% reportando niveles bajos, puntuaciones de 4-8 en una escala de 16) indican que los empleados se sienten adecuadamente respaldados y tratados de manera justa, lo cual también impacta positivamente en su satisfacción laboral.

Con respecto al trabajo en equipo, los resultados son igualmente alentadores. Un 74.6% de los participantes reportan niveles bajos en esta dimensión (puntuaciones de 4-8 en una escala de 16), lo que sugiere que la colaboración y la cohesión entre los miembros del equipo son fortalezas de la organización. Este trabajo en equipo efectivo probablemente está relacionado con la buena comunicación mencionada anteriormente y podría estar contribuyendo positivamente a la productividad general de la organización. Aunque no se midió directamente la productividad, es razonable inferir que estos factores positivos del clima laboral (comunicación efectiva, alto apoyo, percepción de equidad y trabajo en equipo eficaz) podrían estar teniendo un impacto positivo en la eficiencia y efectividad del trabajo realizado. Estos resultados positivos en el clima laboral son consistentes con los niveles relativamente bajos de burnout observados, lo que sugiere que el ambiente de trabajo está contribuyendo al bienestar de los empleados y ayudándoles a manejar el estrés laboral de manera efectiva.

Es importante notar que, aunque se observaron niveles relativamente bajos de burnout en general, las percepciones del clima laboral en varias dimensiones fueron desfavorables. Esto sugiere una situación compleja donde los empleados están logrando manejar el estrés y mantener su bienestar a pesar de un clima organizacional que presenta desafíos significativos. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional. Sugieren la necesidad urgente de implementar estrategias para mejorar el apoyo percibido, la equidad y el reconocimiento en el lugar de trabajo, así como para gestionar mejor la presión laboral y fomentar la autonomía e innovación.

## **XII. Principales logros del aprendizaje**

Una de las principales lecciones fue la comprensión de la complejidad de la relación entre el burnout y el clima laboral, que resultó ser mucho menos lineal y simple de lo que se había

esperado inicialmente. También se entendió la importancia de adoptar un enfoque multidimensional para comprender el burnout, lo cual se logró mediante el uso del Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Clima Organizacional.

El valor de la metodología cuantitativa se hizo evidente a lo largo del estudio. El enfoque cuantitativo permitió obtener datos objetivos y medibles, facilitando el análisis estadístico y la identificación de patrones y correlaciones entre el burnout y diversos aspectos del clima laboral. El estudio fue fundamental para entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención, especialmente los conocimientos en psicología organizacional, estadística y metodología de investigación cuantitativa.

Entre las experiencias positivas, destacó la colaboración con los empleados y la dirección de la empresa, cuya apertura y disposición facilitaron enormemente el proceso de recolección de datos. El proceso de análisis estadístico fue fascinante, revelando relaciones y tendencias que no eran evidentes a primera vista. Sin embargo, también hubo desafíos, como la gestión del tiempo en la fase de recolección de datos y momentos de frustración al intentar interpretar resultados complejos o aparentemente contradictorios.

Si la investigación tiene la oportunidad de repetirse o ampliarse se deben utilizar de instrumentos validados como el MBI y el Cuestionario de Clima Organizacional. Sin embargo, habría implementado un plan de gestión del tiempo más detallado y realista, considerado la inclusión de más variables demográficas para un análisis más profundo, y explorado la posibilidad de realizar un estudio longitudinal para capturar cambios en el burnout y el clima laboral a lo largo del tiempo.

Durante la investigación, se identificó un riesgo potencial en la fase de recolección de datos relacionado con la preocupación de algunos empleados por la confidencialidad de sus respuestas. Este riesgo se mitigó mediante una comunicación clara sobre las medidas de protección de datos y el anonimato de las respuestas en el análisis estadístico. Entre los elementos innovadores del estudio, destacó el uso de una plataforma digital para la aplicación de los cuestionarios, lo que permitió una recolección de datos más eficiente y un análisis estadístico más rápido y preciso. Este enfoque digital también facilitó la participación de los empleados, permitiéndoles completar los cuestionarios en el momento y lugar que les resultara más conveniente.

Como consecuencia del proyecto, se evidenció un aumento en la conciencia sobre la importancia de la salud mental en el trabajo, respaldado por datos cuantitativos. Los participantes

expresaron aprecio por la oportunidad de contribuir a un estudio basado en evidencia sobre su bienestar laboral. Además, la dirección de la empresa mostró un renovado interés en implementar programas de prevención del burnout y mejora del clima laboral basados en los hallazgos del estudio. En términos de impacto en la salud mental, el proyecto no solo proporcionó una evaluación detallada del estado actual de burnout y clima laboral en la empresa, sino que también sentó las bases para futuras intervenciones. La identificación de áreas específicas de mejora en el clima laboral y los factores que contribuyen al burnout permitió a la empresa diseñar intervenciones más efectivas y personalizadas para promover el bienestar mental de sus empleados.

### **XIII. Conclusiones**

Se identifico que los tres factores que son cansancio emocional se encuentran en un nivel bajo, la despersonalización en medio y la realización personal que según la tabla tiene un valor alto, por lo que la empresa deberá tomar medidas rápidas para solucionar este tema el cual contribuirá a tener un clima laboral mucho más sano.

Hay que prestar atención a solventar estos factores que salieron más fuertes en el cuestionario que se tomó en la empresa para prevenir el desarrollo del burnout que incluyen la presión laboral, la falta de apoyo percibido y la percepción de inequidad en el ambiente de trabajo.

Se pudo observar que la falta de comunicación pudo haber generado una desconexión significativa. Esta brecha comunicacional podría impedir que los empleados comprendan sus objetivos y lo que la empresa espera de ellos, lo cual puede afectar negativamente en el compromiso de los trabajadores. Sería esencial implementar canales de comunicación abiertos para asegurar que la organización esta alineada y pueda ser más eficiente

En cuanto a la satisfacción laboral se mostro un nivel bajo en bienestar y motivación, podría ser por un ambiente poco favorable en los colaboradores, tal vez por una falta de reconocimiento o quizás necesitarías desarrollo profesional o que se creen mas beneficios emocionales, este tipo de acciones mejoraría el ambiente de trabajo y podría elevar la moral y la satisfacción de los empleados en general, impactando positivamente en la retención del personal.

Si hablamos del trabajo en equipo hay que prestar atención a favorecer el trabajo colaborativo, es crucial trabajar y fomentar una cultura de trabajo en equipo mediante actividades de integración, capacitación, fomentar habilidades interpersonales implementando procesos que faciliten la cooperación y la solución de problemas de manera conjunta.

Algunas de las estrategias y recomendaciones que se pueden sugerir para mitigar los efectos del burnout en el clima laboral de la empresa son:

- Tratar de mantener un bajo cansancio emocional, fomentando un entorno de trabajo saludable como son los descansos breves para evitar la acumulación del estrés, promover recursos para talleres de salud mental para prevenir el estrés como por ejemplo el Mindfulness y también implementar políticas de flexibilidad laboral para mantener el equilibrio vida-trabajo (horarios flexibles o trabajo remoto)
  
- Mantener baja la despersonalización, fomentando una cultura de apoyo y reconocimiento con reconocimientos, celebrando los logros y esfuerzos de los empleados, implementando programas de mentoría, fomentando actividades y eventos internos para fortalecer relaciones interpersonales, construyendo canales de comunicación para que los empleados reciban retroalimentaciones constructivas, se sientan valorados y puedan crear sentido de pertenencia.
  
- Dar oportunidades de desarrollo y crecimiento a los empleados de la empresa con programas de capacitación para adquirir habilidades y avanzar en sus carreras profesionales, asignar proyectos que sean desafiantes e interesantes para mantener la motivación y el sentido de realización.

#### **XIV. Recomendaciones**

Se recomienda implementar programas de apoyo y reconocimiento para los empleados que valoren y reconozcan el esfuerzo. Esto podría incluir sesiones de coaching, feedback regulares, la creación de equipos de innovación, la implementación de "tiempo libre" para proyectos personales, o la organización de concursos de ideas innovadoras y sistemas de recompensas basados en el desempeño, equipos cohesionados, programas de mentores, team building y otros.

Se sugiere trabajar en gestión del cambio fomentando programas relacionados con la filosofía corporativa, misión, visión, valores, con el fin de bajar la rotación de personal y crear orgullo de pertenencia, fomentando la autonomía y la innovación en el lugar de trabajo.

Se propone implementar canales de comunicación abiertos de forma digital, whatsapp, carteleras, para que los empleados puedan estar más involucrados en lo que la empresa hace día a día con lo cual se genera un ambiente más fluido de comunicación bilateral constante, ayudando así que el personal sea parte del posicionamiento de la marca en el corazón del empleado por lo tanto se empieza a generar el engagement (compromiso empresarial).

Se recomienda implementar programas de manejo del estrés y técnicas de gestión del tiempo. Además, se debería considerar la revisión de las cargas de trabajo y los plazos para asegurar que sean realistas y alcanzables. Se sugiere implementar programas de capacitación para líderes y supervisores sobre cómo proporcionar apoyo efectivo a sus equipos. Esto debería incluir habilidades de comunicación, manejo de conflictos, y técnicas para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Es recomendable establecer un sistema de evaluación y monitoreo continuo del burnout y el clima laboral, cada año para que pueda haber comparaciones para prevenir a tiempo el estrés y mejorar el clima laboral. Esto permitirá a la empresa identificar tempranamente signos de agotamiento y problemas en el clima laboral, permitiendo intervenciones oportunas. Se recomienda fomentar una cultura de bienestar integral en la organización. Esto podría incluir la promoción de hábitos saludables, la implementación de programas de mindfulness o meditación, y la creación de espacios de descanso y desconexión en el lugar de trabajo. Además, se debería considerar seguir con la flexibilidad en los horarios de trabajo y el trabajo remoto que lo tienen implementado actualmente y que a los colaboradores les hace felices

## XV. Referencias

- AGROCALIDAD. (2018). *MISIÓN/VISIÓN*. <https://www.agrocalidad.gob.ec/mision-vision/>
- Cruz, D. M., & Puentes Suárez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268–281. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- González, M. (2019). Estructura organizacional. *In Institución Universitaria Itsa*.
- Guitart, A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas.
- Jaramillo, K., Freire, V., Larrea, D., & Taruchaín, L. (2022). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Veritas & Research*. <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=102>
- Jiménez, L., Oñate, L., & Mendoza, M. (2023). Factores de riesgo psicosocial asociados al síndrome de burnout en trabajadores de la salud. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/10839/11323](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/10839/11323)
- Mark, D., & Howard, T. (2015). What are the most effective coping strategies for managing chronic pain? *Future Medicine*, 403-406. doi:[doi.org/10.2217/pmt.15.45](https://doi.org/10.2217/pmt.15.45)
- Marquez, D., Escobedo, M., Maynez, A., Hernandez, A., Estebané, V., & Martinez, G. (2015). Ingeniería Industrial patrones Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez Introducción. *Culcyt //Ingeniería Industrial*.
- Martins, J. (2024). *Qué es el burnout: cómo identificarlo y prevenir el desgaste profesional*. ASANA: <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>
- Olaz, Á. (2017). El Clima Laboral En Cuestión. *Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación a Un Modelo Explicativo Multivariable.*, 56.
- Olivares, V. (2017). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 58, 59–63.
- Riveras, J. (2020). La influencia del liderazgo del director en la construcción de una cultura organizativa orientada a la innovación de las escuelas. <https://ddd.uab.cat/record/244282>
- Rodríguez, C., & Romo, L. (2013). Relación entre Cultura y Valores Organizacionales.

Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 119-124.

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20fue,poner%20en%20riesgo%20la%20vida.&text=arrojado%20porcentajes%20que%20van%20desde%20el%2020%25%20hasta%20el%2070%25](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20fue,poner%20en%20riesgo%20la%20vida.&text=arrojado%20porcentajes%20que%20van%20desde%20el%2020%25%20hasta%20el%2070%25).

Zevallos, A. (2021). “*Síndrome de burnout y Clima laboral en supervisores de una constructora de la Región Callao, 2020*.” Repositorio Universidad César Vallejo:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62317/Zevallos\\_HAISD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62317/Zevallos_HAISD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## XVI. Anexos

### Rúbrica para valorar el trabajo de titulación

El docente tutor evaluará el trabajo de titulación a través de la “Rúbrica de evaluación del Trabajo de Titulación” según Tabla 1.

Criterio	Descripción del criterio	Puntaje	Observaciones
Coherencia general del reporte de sistematización de la investigación	Se logra una coherencia entre la problematización de la investigación, objetivos, metodología, propuesta teórica de referencia (eje) y título del proyecto de investigación.	5	
Orden y lógica de la presentación reporte de sistematización de la intervención	Estructura del texto articulado desde lo general a lo particular, debidamente argumentado, ideas expuestas con claridad, debidamente redactadas, con citas y referencias bibliográficas precisas; presentación que cumple totalmente con el aclaratorio del instructivo UPS	5	
Claridad en la delimitación del tema	El tema está debidamente delimitado: evidencia la o las categorías psicológicas o psicosociales, se identifica la población que se investigará, se plantea el tiempo de ejecución y la localización del proyecto. El tema está suficientemente acotado y es viable para ser realizado en seis meses.	5	
Adecuada problematización que fundamenta el proyecto de investigación. Objeto de la sistematización.	Existe claridad en la problematización de la investigación, caracterizando la idea central de lo que se pretende realizar. Se presenta un breve estado del arte y sus implicaciones. Se enuncia el tema a modo de problema de investigación.	5	
Justificación y relevancia	Explica adecuadamente el contexto social y nacional que sustentan la prioridad y urgencia del problema Explica por qué este proyecto o práctica es la alternativa más adecuada que pretende dar solución o atenuar el problema.	5	
	Especifica claramente la relevancia práctica de la investigación Especifica claramente la relevancia metodológica Especifica claramente la relevancia teórica (según sea el caso)	5	
Actualidad, pertinencia y consistencia teórica. Eje de la investigación.	Se expresa con claridad y profundidad los pertinencia y consistencia teórica los ejes de la investigación. Se presentan los principales conceptos y las discusiones teóricas relevantes y actuales. Se presentan las dimensiones o variables de la investigación que se desprenden de los conceptos presentados.	5	
Calidad de la elaboración teórica de la revisión bibliográfica.	Se desarrolla con claridad y profundidad analítica la integración y síntesis de los argumentos teóricos	5	

<b>Criterio</b>	<b>Descripción del criterio</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Observaciones</b>
Eje de la investigación.			
Objetivo general: Claridad en la estructura y redacción y coherencia con la fundamentación del proyecto de investigación.	El objetivo general contiene explícitamente la categoría psicológica, el tema, el grupo objetivo, la delimitación espacial y temporal	5	
Objetivos específicos: Operacionalización y derivación del objetivo general	Los objetivos específicos constituyen un desglose u operacionalización de la categoría psicológica expresada en el objetivo general Los objetivos aseguran claramente el cumplimiento del objetivo general	5	
Claridad y pertinencia del enfoque y diseño de investigación. Metodología	Se especifica en profundidad la perspectiva metodológica que sustenta y fundamenta la práctica de investigación y su correspondiente diseño. (debidamente citado)	5	
Claridad de la población y muestra. Caracterización de la población.	Se especifica claramente la caracterización de la población de investigación, el tipo de muestra los criterios de selección de la muestra, la fundamentación y la delimitación de la muestra.	5	
Claridad y pertinencia de las técnicas de producción de datos. Metodología.	Se especifica y desarrollan claramente los antecedentes de las técnicas de intervención o investigación y de producción de datos (debidamente citado)	5	
Claridad del plan de análisis de los resultados Análisis	Se desarrolla en profundidad el plan de análisis y los pasos lógicos y sucesivos del proceso del análisis de los datos y su posterior interpretación en función de los referentes teóricos (debidamente citado)	5	
Coherencia interna de la metodología Metodología	Se expresa una clara relación entre el enfoque, el diseño del proyecto o la práctica de investigación, la población y los componentes de la muestra en el marco de los objetivos de la práctica de investigación	5	
Presentación de los resultados descriptivos de datos cuantitativos y cualitativos. Organización y procesamiento de la información.	Se logra describir las categorías descriptivas de las técnicas cualitativas utilizadas para la recolección de información, a la vez que se sintetizan dichos resultados cualitativos en un esquema categorial. Se logra construir gráficas con sus descripciones y las tendencias de respuestas cuantitativas	5	
	Se logra realizar un análisis de los resultados descriptivos.	5	
Interpretación de los resultados cualitativos y cuantitativos. Síntesis final de los principales resultados de la intervención	Se logra comunicar claramente la interpretación de resultados cualitativos en base a los marcos teóricos (debidamente citado) Se logra comunicar claramente la interpretación de resultados cuantitativos en base a los marcos teóricos (debidamente citado)	5	
	Se logran sintetizar claramente los resultados, a modo de conclusión, en base a los objetivos y preguntas de investigación. Se indican los principales aprendizajes del proceso.	5	

<b>Criterio</b>	<b>Descripción del criterio</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Observaciones</b>
La bibliografía revisada es actualizada y consistente con el modelo de intervención y los objetivos propuestos	La bibliografía da cuenta de una revisión exhaustiva y actualizada, que incorpora las fuentes clásicas y que es consistente con el modelo de intervención y los objetivos propuestos. Debidamente citada de acuerdo con APA.	5	
<b>PUNTAJE FINAL:</b>		<b>100</b>	

*Tabla 17 Rúbrica de evaluación del Trabajo de Titulación para la sistematización de prácticas de investigaci*