



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**INFLUENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN COLABORADORES DE LAS ÁREAS OPERATIVA
Y ADMINISTRATIVA DEL SECTOR FINANCIERO
DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2024.**

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

AUTOR: PEÑAHERRERA GORDÓN DANIELA SUSANA

TUTOR: TAMAYO BARRENO CINDDY CRISTINA

Quito-Ecuador

2024

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

Yo, Peñaherrera Gordón Daniela Susana con documento de identificación N° 1725845620
manifiesto que:

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

Quito, 1 de febrero del año 2025

Atentamente,



Peñaherrera Gordón Daniela Susana

1725845620

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

Yo, Peñaherrera Gordón Daniela Susana con documento de identificación No. 1725845620, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o Intervención con tema: Influencia de Riesgos Psicosociales en el síndrome de burnout en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 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, 1 de febrero del año 2025

Atentamente,

Daniela Peñaherrera

Peñaherrera Gordón Daniela Susana

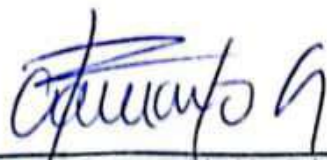
1725845620

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Tamayo Barreno Cinddy Cristina con documento de identificación N° 1711977452, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **INFLUENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES DE LAS ÁREAS OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA DEL SECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2024.** realizado por Peñaherrera Gordón Daniela Susana con documento de identificación N° 1725845620, 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, 1 de febrero del año 2025

Atentamente,



Tamayo Barreno Cinddy Cristina

1711977452

Dedicatoria

Dedico el presente proyecto de investigación primero a Dios por ser el soporte en todo este proceso.

A mi hermana Chell, que estuvo día a día apoyándome y alentándome para no rendirme en este largo caminar, que tuvo paciencia, pero sobretodo amor para estar hombro a hombro luchando para lograr mis objetivos.

A mi hermano Ale, que siempre tuvo una palabra positiva que me animaba a seguir adelante.

A mi madre Sussy, a quien no le importaba quedarse escuchando mil veces la redacción de mis trabajos hasta altas horas de la noche.

A mi abuelito Humberto, que desde el cielo estoy segura me guiaba para ser muy sabia en las decisiones que tenía que tomar, y ahora sé que está muy orgulloso de la nieta que tiene.

A mis amigos, en especial a Vane, quien fue mi soporte emocional en los momentos más difíciles y nunca me dejó sola, a pesar de las circunstancias.

Finalmente, a todos los docentes que siempre estuvieron prestos a brindar ayuda cuando la necesitaba y que con sus enseñanzas crecí como persona y profesional.

Resumen

Este proyecto de investigación analizará la relación existente entre las variables Riesgos Psicosociales (RP) y el Síndrome de Burnout (SB) en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector Financiero, es una realidad decir que con el paso del tiempo existen más y más factores que pueden significar un riesgo alto en la salud de los trabajadores tanto física y sobre todo mental.

El motivo principal de este trabajo fue determinar el nivel de conexión real entre los Riesgos Psicosociales (RP) y el Síndrome de Burnout (SB) en el año 2024. La metodología utilizada fue la cuantitativa, expresada en números, es un estudio no experimental y como resultado se da una correlación entre variables.

La población partícipe de este estudio, en total fueron 31 personas que se encuentran dentro de la población económicamente activa, está divididas en dos grupos claros, 23 personas de género femenino y 8 personas de género masculino, el rango de edad de los participantes está entre los 20 y 45 años.

Los resultados que se obtuvieron explican que si existe una relación entre las variables Riesgos Psicosociales (RP) y el Síndrome de Burnout (SB), ya que, 5 dimensiones cumplen con los requisitos al igual que el SB, existe una mayor cantidad de participantes que se encuentran con cansancio emocional y con menos realización personal, por ende, entre más factores de riesgo es probable que se desarrolle en niveles alto el Síndrome de Burnout o Síndrome de trabajador quemado.

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, Síndrome de Burnout, salud mental, laboral

Abstract

This research project will analyze the existing relationship between the variables Psychosocial Risks (PR) and Burnout Syndrome (BS) among employees in the operational and administrative areas of the Financial sector. It is a reality that, over time, there are more and more factors that can pose a high risk to workers' health, both physically and especially mentally.

The main objective of this work was to determine the level of real connection between Psychosocial Risks (PR) and Burnout Syndrome (BS) in the year 2024. The methodology used was quantitative, expressed in numbers, it is a non-experimental study, and as a result, there is a correlation between variables.

The population involved in this study totaled 31 people who are within the economically active population, divided into two clear groups: 23 females and 8 males. The age range of the participants is between 20 and 45 years.

The results obtained explain that there is indeed a relationship between the variables Psychosocial Risks (PR) and Burnout Syndrome (BS), as 5 dimensions meet the requirements just like BS. There is a greater number of participants who are experiencing emotional exhaustion and reduced personal accomplishment. Therefore, the more risk factors present, the more likely it is that Burnout Syndrome or Burnout Syndrome will develop at high levels.

Keys words: Psychosocial Risks, Burnout Syndrome, Mental Health, Work-related

Índice de Contenido

PRIMERA PARTE

I. Datos informativos.....	1
II. Objetivos.....	1
III. Eje de la intervención o investigación.....	2
1. Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado.....	6
2. Riesgos psicosociales.....	7
IV. Objeto de la práctica de investigación.....	8
V. Metodología.....	10
VI. Preguntas clave.....	15
VII. Organización y procesamiento de la información.....	16
VIII. Análisis de la información.....	17

SEGUNDA PARTE

IX. Justificación.	25
X. Caracterización de los beneficiarios.....	27
XI. Interpretación.....	27
XII. Principales logros del aprendizaje.....	29
XIII. Conclusiones y recomendaciones.....	31
XIV. Referencias bibliográficas.....	33

Índice de Gráficos

i.	Figura 1.....	17
ii.	Figura 2.....	18
iii.	Figura 3.....	19
iv.	Figura 4.....	19
v.	Figura 5.....	20
vi.	Figura 6.....	21
vii.	Figura 7.....	21
viii.	Figura 8.....	22
ix.	Figura 9.....	22
x.	Figura 10.....	23
xi.	Figura 11.....	23
xii.	Figura 12.....	24
xiii.	Figura 13.....	24
xiv.	Figura 14.....	29

PRIMERA PARTE

I. Datos informativos del proyecto

Título del trabajo de titulación: Influencia de Riesgos Psicosociales en el síndrome de burnout en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 2024.

Delimitación del tema: Este proyecto de investigación se va a centrar principalmente en la sub-área de psicología organizacional o también llamada laboral en la esfera psicosocial del trabajo, él estudió analizará como los Riesgos Psicosociales puede afectar en la salud mental de los trabajadores del área operativa y administrativa que se encuentran en la zona financiera de la ciudad de Quito-Ecuador.

El periodo en el cual se efectuará la investigación es en los últimos meses del año 2024, de esta forma se conocerá la realidad actual y como los Riesgos Psicosociales puede tener repercusiones negativas en la salud mental y así desencadenar afecciones como el síndrome de burnout en los trabajadores. Con los resultados obtenidos en esta investigación se dejará un precedente para que las compañías concienticen y de tal modo se logre implementar políticas que protejan y favorezcan la salud ocupacional en la esfera psicológica y así evitar la aparición de una afección de la salud mental.

II. Objetivos.

- **Objetivo General:**

Analizar la influencia de Riesgos Psicosociales en el síndrome de burnout en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 2024.

- **Objetivos Específicos:**

1. Investigar la correlación entre los niveles de riesgo psicosocial y los síntomas del síndrome de burnout.

2. Identificar las consecuencias de los Riesgos Psicosociales y el Síndrome de Burnout en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 2024.
3. Sugerir estrategias de mejoramiento para la calidad de vida de los participantes.

III. Eje de la intervención o investigación.

Es indispensable dejar en claro que las dos variables que van a ser estudiadas en esta investigación son: riesgos psicosociales y el burnout o síndrome del trabajador quemado, así a lo largo del proyecto se identificará con facilidad estos términos.

En la sociedad actual, la Riesgos Psicosociales (RP) y el Burnout (SB) se han convertido en un tema de suma importancia en el ámbito laboral ya que afecta a los individuos de forma significativa, tanto en lo físico como en lo mental, esta investigación es relevante debido a que nos muestra las consecuencias y como afecta el SB y los RP en la salud de los colaboradores y asimismo que se puede hacer para cuidar estos aspectos.

Para lograr conocer con exactitud las afecciones que genera el SB y la SL, se medirán varias dimensiones como: Sub-escala de agotamiento o cansancio emocional, sub-escala de despersonalización, sub-escala de realización personal. (Zumárraga, 2023)., esto en el caso de los Riesgos Psicosociales y para el Burnout se tomará en cuenta las siguientes dimensiones: Exigencias en el trabajo, doble presencia, organización del trabajo, relaciones interpersonales en su lugar del trabajo, inestabilidad en el trabajo, confianza y justicia laboral. Estas dimensiones se escogieron debido a que se logra englobar todos los sistemas que se ven afectados en el trabajador con las dos variables, el SB y el SL.

La seguridad y salud ocupacional es un subsistema de recursos humanos que se encarga de medir los riesgos psicosociales y la salud física de las personas en el ámbito laboral, de esta manera se podrá crear un ambiente seguro con condiciones óptimas para realizar el trabajo; es importante tanto la ergonomía como la salud mental.

La disciplina que aborda el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo, y de la calidad de vida laboral es la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO). Su objetivo es que las personas puedan producir, atender a los demás, desarrollarse, y ser valoradas en el ejercicio de su actividad laboral, además de tener la posibilidad de utilizar su talento, sus conocimientos, y sus destrezas y habilidades, como vía para alcanzar un alto rendimiento, al tiempo que perciben alta satisfacción laboral y bienestar en el trabajo. (Gil-Monte, P., 2012, p. 240)

La salud mental se la puede definir como un estado de bienestar biopsicosocial, así como su nombre lo dice, es la relación que el ser humano tiene con tres aspectos fundamentales, lo biológico que se refiere a lo genético y físico que influye en la salud, lo psicológico, que se caracteriza por lo emocional y cognitivo como la ansiedad, estrés, sentimientos, emociones, etc., y lo social que explica como el individuo se relaciona en el entorno, es decir, con la familia, amigos, pareja, compañeros de estudio, trabajo, etc. La buena relación entre estas tres esferas asegura que el individuo pueda desarrollarse y desenvolverse de manera efectiva en cualquier ambiente.

La Organización Mundial de la Salud, OMS (2016) dice que la salud mental es un componente integral y esencial de la salud, y sobre la salud señala que es un estado de bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es así como presume que la salud mental es algo más que la ausencia de trastornos o imposibilidades mentales.

La salud mental se considera importante en la actualidad y ha tomado un papel fundamental en la vida de los individuos debido a que se ha registrado que, si mantenemos una salud mental estable y sana podemos tener estrategias que nos ayuden a enfrentar diversos problemas como el estrés, ansiedad, y a aprender a relacionarnos con los demás de manera saludable.

La salud mental y el bienestar son fundamentales para nuestra capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos, interactuar con los demás, ganar el sustento y disfrutar de la vida. Sobre esta base se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, las comunidades y las sociedades de todo el mundo. (OMS, 2016)

El rol de la empresa es fundamental en la promoción de la salud mental, ya que así se asegura el bienestar en los empleados y el éxito de la organización, el mantener con entorno laboral adecuado o que no sea considerado dañino, es considerado un apoyo enorme a los trabajadores ya que asegura que presenten afectaciones en la salud mental como cansancio, agotamiento emocional o estrés.

Se entiende que la salud laboral construye con condiciones equilibradas, en un ambiente conveniente en el que las personas que trabajan puedan realizar su actividad con dignidad, y en las que puedan participar para la mejora de las condiciones de salud y de seguridad. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, s.f.)

Se demuestra que, al estar expuestos constantemente a problemas, trabajo bajo presión, carga laboral, etc., la acumulación de estos factores y al no contar con estrategias efectivas o medidas preventivas y de apoyo, es inevitable que los empleados no presenten algún problema con respecto al bienestar mental o emocional como el ya mencionado síndrome de burnout.

Es importante observar un modelo de salud mental en el trabajo que brindan Houtman y Kompier (1998), para mostrar la relación sistémica entre el entorno laboral, las características de la persona que trabaja y los trastornos de salud mental a largo plazo.

El síndrome del trabajador quemado (SB), no es un problema que está sectorizado o que solo se desarrolle en un conjunto específico de áreas laborales; el fenómeno del SB es muy relevante en el ámbito laboral porque de esa forma se puede demostrar que tan conformes o felices se sienten los trabajadores en la ejecución de sus actividades diarias, es fundamental las condiciones de trabajo que los empleadores crean en sus empresas porque puede repercutir en los colaboradores de manera positiva o negativa en el área física o mental, ya sea en la productividad, motivación y en el bienestar psicosocial respectivamente.

Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia

Ibagué, Colombia, 2014, donde se destaca que el personal de la salud es uno de los sectores más expuestos a las enfermedades con origen psicosexual, ya que las condiciones de trabajo son decisivas en este proceso. (Bastidas, S., Gómez, D., López, Y., & Vásquez, C., 2022)

Cuando se trata del Síndrome de Burnout (SB), se evidencia que las personas tienen un bajo nivel de realización lo cual no es un punto a favor del desarrollo personal y profesional de las personas, como lo explica Abraham Maslow y la pirámide de Autorrealización o motivación humana, las personas para ser completamente felices y auto realizadas deben cumplir satisfactoriamente cada nivel y si no es así pueden quedar estancadas sin cumplir cada objetivo, el nivel que se ve afectado es el segundo en donde se menciona que se debe tener seguridad (estabilidad emocional), lo cual no se refleja en las personas por el daño psicológico que presentan.

Tras realizar el test MBI a 40 internos de medicina de un Hospital Público de la Ciudad de Portoviejo, el 65% tiene un bajo nivel de realización personal, el 70% tiene niveles altos de despersonalización y el 60% niveles altos de cansancio personal, con lo que podemos inferir que alrededor del 60-70% de los internos de medicina que laboran en el Hospital Público de la Ciudad de Portoviejo tienen síndrome de Burnout. (Meza, A., Rivas, M., García, M., & Santana, 2022, p. 583)

Ecuador no es una excepción cuando se trata el SB, ya que se ha evidenciado que en los últimos años las condiciones de trabajo han sido un detonante para que se desarrolle el SB, debido a que los trabajadores están bajo un horario laboral que, establecido en un contrato son 8 horas diarias laborables y al mes son 240 horas, pero por el temor de la inseguridad laboral que atraviesa el Ecuador, se prestan para realizar jornadas de trabajo extendidas y no con una compensación económica sino bajo la responsabilidad que presenta el cargo.

En Ecuador, existen algunos estudios relacionados a la prevalencia del SB, uno de ellos fue realizado por estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Central del Ecuador en el 2021, en la cual se determinó que el síndrome de Burnout fue presentado por el 10.9% de los estudiantes de medicina y por el 7.4% de las estudiantes de enfermería que rotaban en el departamento de

cirugía del Hospital Eugenio Espejo de Quito. (Meza, A., Rivas, M., García, M., & Santana, 2022, p. 582)

Se puede evidenciar que los Riesgos Psicosociales si llega a ser un factor que con el paso del tiempo llega a estresar a los trabajadores, si el porcentaje de estrés es muy alto y se mantiene por un lapso de tiempo largo, puede tener consecuencias graves como el Síndrome del trabajador quemado que perjudica a los colaboradores de manera significativa en la productividad, motivación y en el carácter del mismo, debido a que mantienen una presión en el trabajo tan alta que se vuelven más irritables y con cualquier acción, se desbordan las emociones, afectando en el ambiente laboral.

Los resultados de la investigación concluyen que la sobrecarga laboral es un estresor significativo asociado a una variedad de reacciones de deterioro psicológico, incluyendo el SQT, Incluso se apoya la idea de que el SQT es una respuesta a la sobrecarga laboral. Su influencia en el desarrollo del SQT se manifiesta principalmente por un incremento de los niveles de agotamiento emocional de los profesionales. (Gil-Monte, P., García-Juesas, J., & Hernández, M., 2008, p. 114)

1. Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado.

El síndrome de burnout (SB) es un tema relevante en la actualidad ya que se da en el contexto laboral lo cual afecta significativamente al trabajador y a su desempeño, es el resultado de la exposición y acumulación de estresores que son un riesgo psicosocial como la sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales o tiempo limitado para realizar actividades que ayuden a desarrollar una vida plena o darle un significa relevante a su vida, el SB se puede evidenciar con la despersonalización en donde el ser humano está con emociones neutras, no le gusta ni le disgusta o simplemente está falto de emociones o tiene una sensación que las emociones ya no son auténticas o reales.

El síndrome del trabajador quemado es una realidad a la que los colaboradores están expuestos, ya que la mayor parte de su día están cumpliendo con sus obligaciones en el lugar de trabajo, en donde se encuentran rodeados de buenos o malos compañeros, un líder que puede o no respetar las actividades ya designadas o en general un mal ambiente laboral, es una lucha constante contra el agotamiento físico y mental dado que

día con día sus actividades se han convertido en un proceso que se repite en un círculo continuo que en ocasiones es difícil de romper, normalmente se cumple lo siguiente: Casa-Trabajo-Casa, con este planteamiento, se puede evidenciar que no se existe un espacio de esparcimiento que ayude a los trabajadores a dejar las preocupaciones y obligaciones para mantenerse tranquilo.

Se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición. Carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, y una queja común es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo –simplemente es demasiado”. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobre- carga laboral y el conflicto personal en el trabajo. (Maslach, C., 2009, p. 37)

Acosta et al. (2006) señalan que, en las últimas décadas, las formas de trabajo que responden a nuevas formas de organización del trabajo y producción han ido despersonalizando la relación con el trabajador, y dan como ejemplo las maneras en que se dividen las tareas que imposibilitan la realización del ser humano en su trabajo.

2. Riesgos psicosociales

Se definen los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Martín y Pérez, 1997, p. 1).

Uno de los riesgos psicosociales que se presentan es la sobrecarga laboral, ocurre cuando las demandas exceden los recursos y la capacidad para realizar el trabajo, se refiere al incremento desmedido de las responsabilidades y esto se debe realizar en un tiempo limitado, estas obligaciones van a recaer directamente en los colaboradores lo cual va a desencadenar problemas en la salud mental de las personas.

La sobrecarga se origina, por un lado, por la creencia irracional del paciente “todo lo que tengo que solucionar yo”, responsabilizándose de tareas que no le competen. Esta creencia parece adquirirse en la infancia, cuando predominaba un estilo educativo familiar caracterizado por la disciplina, la responsabilidad y la importancia de hacer el trabajo uno solo, lo que le ha llevado a adoptar un estilo de personalidad autoexigente. Domínguez-Rodríguez, I., Prieto-Cabras, V., & Barraca-Maira, J., 2017, p. 3).

Al referirnos de la esfera psicosocial, se puede decir que es un tema fundamental que se debe tomar en cuenta ya que afecta directamente a las personas en el aspecto laboral, ya que, si no se mantiene una salud mental estable y cuidada o un ambiente en donde exista buena relación con los demás para mantener un espacio de trabajo tranquilo, el desempeño se puede ver afectado ya que el rendimiento y la eficacia van a estar comprometidos y van a decrecer lo que perjudicaría a la empresa.

Becker y Weyermann (2006) Afirman que el término "psicosocial" se compone semánticamente de dos aspectos fundamentales: lo psicológico y lo social, lo que implica considerar tanto los factores psicológicos como sociales en el contexto laboral. Dichos autores hacen hincapié en que el prefijo "psico" se refiere a la psique, enfocándose en la exploración y comprensión de la experiencia humana desde la perspectiva subjetiva del individuo, mientras que el término "social" indica la interacción del individuo en su entorno social, abordando la dinámica establecida entre el sujeto y otros con los que mantiene relaciones continuas.

IV. Objeto de la práctica de investigación.

El objeto principal de esta investigación es establecer la correlación entre las siguientes variables, Riesgos Psicosociales y Síndrome de Burnout, de esta forma se evidenciará si existe influencia de Riesgos Psicosociales en el síndrome de burnout en los colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 2024. Este estudio se desarrollará a finales del 2024 entre los meses de octubre y diciembre, con esta delimitación de tiempo se gestionará de manera adecuado las fases del proyecto de investigación.

El interés por el tema de investigación se fundamenta en varios aspectos como en motivación personal para dar voz a aquellos colaboradores que no pueden expresar su descontento por temor a sufrir un despido. Se ha observado como ciertos trabajadores ya no cuentan con un horario laboral fijo y se mantiene en la oficina más horas de las establecidas en la ley.

Asimismo, en contexto de vacaciones deben estar al pendiente del trabajo, a causa de esto no logran tener un descanso oportuno que logre ser reparador y de buena calidad para un bienestar general.

La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo. (Pérez, 2013, p. 447)

La sobrecarga de trabajo involucra varios aspectos como el mental que se refiere a la cantidad de información que el trabajador debe almacenar para la realización del trabajo y el físico en el cual se ve involucrado aquellas actividades que requieran un esfuerzo físico en un grado elevado.

Los riesgos psicosociales desde el capitalismo han ido en aumento ya que los grandes empresarios tienen como objetivo hacer crecer sus beneficios a expensas del sacrificio de los trabajadores. “En muchos lugares del mundo, las grandes empresas se guían cada vez más por un único objetivo: maximizar la rentabilidad de los accionistas e inversores” (Hardoon, 2017, p. 4). Los trabajadores del área operativa son una parte indispensable en el funcionamiento de una empresa ya que se encargan de manera directa de todos los procesos productivos y de servicio de una compañía, al tomar en cuenta el valor que representan, hay que poner como prioridad su salud ocupacional.

El burnout también llamado el síndrome del trabajador quemado o síndrome de desgaste profesional es un trastorno psicológico que se produce por cuando se presenta estrés en grados elevados que nace en un ambiente laboral, se caracteriza por agotamiento físico ya que no cuentan con el descanso suficiente o jornadas extensas de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define al burnout como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. (Saborío Morales e Hidalgo Murillo, 2015, p. 2)

Del mismo modo, se presenta labilidad emocional, es un estado de ánimo que se caracteriza por inestabilidad emocional en donde los cambios rápidos de humor se dan de manera repentina, ya sea ira, llanto fácil, frustración, tristeza, etc., lo que afecta directamente el sistema familiar, social y laboral.

La revisión bibliográfica demuestra el impacto negativo que tienen los Riesgos Psicosociales y el síndrome de burnout en las personas pero que depende del ambiente y el sujeto; se puede ver perjudicado el estado físico y emocional, de esta forma se puede ver afectada la productividad de la empresa y esta va ir decreciendo.

Es importante destacar que, si bien es cierto en el Ecuador se han realizado varias investigaciones sobre el síndrome del trabajador quemado y existe un mayor interés y preocupación en la salud mental, no se ha logrado implementar de manera efectiva en las empresas políticas que logren salvaguardar la integridad del trabajador o a su vez, que estos logren desarrollar estrategias de afrontamiento independientes de su empresa.

V. Metodología

Este trabajo de investigación logrará analizar la influencia de Riesgos Psicosociales en el síndrome de burnout en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 2024, con la utilización del enfoque cuantitativo que se encarga de recopilar datos y generar resultados que van a estar expresados de forma numérica.

Sampieri, Fernández, y Baptista (2014), explican que el significado original del término “cuantitativo” (del latín quantitas) se remite a conteos numéricos y métodos matemáticos, tiene su origen en otro pionero de las ciencias sociales: Max Weber (1864-1920), quien introdujo el término verstehen (en alemán,

“entender”), reconociendo que además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto en el que ocurre el fenómeno. (p. 4)

El enfoque cuantitativo utiliza cinco fases:

1. Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación.
3. Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar fundamentar las ideas o generar otras.

Se implementará un diseño de investigación no experimental, es considerado de esa forma ya que las variables que serán utilizadas no se van a manipular y el investigador no va a tener el control de estas ya que las situaciones se dan de forma natural y ya existen, por lo que solo hay que observarlas para saber cómo interactúan entre sí. “En un estudio no experimental se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas” (Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014, p. 152).

A su vez la investigación es de carácter correlacional, los datos se van a recopilar en un momento específico, ya que este tipo de estudios tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que puede existir entre dos o más variables independientes, pretenden responder a preguntas de investigación, estas correlaciones van a estar sustentadas en hipótesis sometidas a prueba. (Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014)

Población.

El sector que se eligió para realizar esta investigación fue el sector financiero de

la ciudad del Quito que queda ubicado a lo largo de la Av. Amazonas entre la Av. Gaspar Villarroel y Av. Atahualpa, se escogió esta zona debido a que aquí se encuentran trabajadores de varias áreas, el acceso a cada trabajador es mucho más sencilla, la respuesta de cada uno es rápida y en ese sector específicamente se encuentran empresas que son consideradas áreas estratégicas que tiene como característica principal no detener su operación porque afecta productividad y el comercio de la ciudad.

La población que se utilizará en la investigación abarca a todos los colaboradores que pertenezcan a las áreas operativa y administrativa que estén ubicados en la zona financiera de la ciudad de Quito. La población objetivo comprende personas que se encuentren dentro de la población económicamente activa (PEA), y que estén involucrados activamente en el mercado laboral, el rango de edad de los participantes está entre los 20 y 45 años. Las personas que apoyarán el proyecto han estado involucradas en ambientes laborales que no favorecen la autorrealización personal.

Muestra.

Para este estudio, se ha escogido una muestra de 31 trabajadores que pertenezcan al área operativa en el sector financiero en la ciudad de Quito-Ecuador, que se encuentren dentro de la población económicamente activa (PEA), durante el último trimestre del año 2024. Los participantes para la investigación se van a dividir en dos grupos, el primero contiene 23 mujeres y 8 hombres.

La muestra seleccionada va a estar conformada por personas que ocupan diversos cargos como: auxiliares, pasantes, analistas, asistentes, vendedores, etc., esta selección de 31 personas nos permite analizar la influencia de Riesgos Psicosociales con respecto al burnout de los trabajadores del área operativa.

El tipo de muestra que se utilizará es:

Por conveniencia: Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen y Manterola, 2017, p. 230)

Instrumentos de recopilación de datos.

La técnica que se empleará para la obtención de información relevante sobre las variables de estudios (Riesgos Psicosociales y Burnout) es el cuestionario, que llevan como nombre **Maslach Burnout Inventory (MBI)** y el cuestionario de Riesgos Psicosociales de **Copenhagen**.

Para el Síndrome de burnout va a ser el cuestionario de **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, esta batería de preguntas cuenta con 22 ítems en forma de afirmaciones, las dimensiones que se miden son la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Sub-escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
2. Sub-escala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento.
3. Sub-escala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto-eficiencia y realización personal en el trabajo. (Zumárraga, 2023).

Para determinar los Riesgos Psicosociales se utilizará el cuestionario de Riesgos Psicosociales de **Copenhagen** realizado por TS Kristensen y V. Borg (2000), consta de 30 preguntas con escala tipo Likert, se mide varias dimensiones como:

1. Exigencias en el trabajo.
2. Doble presencia.
3. Organización del trabajo.
4. Relaciones interpersonales en su lugar del trabajo.
5. Inestabilidad en el trabajo.
6. Confianza.
7. Justicia laboral.

Sistematización y análisis de datos.

Los datos obtenidos por medio de los cuestionarios serán sistematizados por el programa estadístico PASW Statistics 18.0.0 del desarrollador SPSS, con escalas tipo Likert, esta función nos ayuda a correlacionar las dos variantes independientes que están

presentes, de esta manera se observará si existe una asociación entre ellas.

Procedimiento

Para la obtención de datos de esta se tomará en cuenta los siguientes pasos:

1. Se localizará a los agentes se van a estar involucrados en el proyecto de investigación, se explicará el propósito del estudio, la importancia, los objetivos de este y cuál será el procedimiento para recopilar información y se firmará el consentimiento informado.
2. Se compartirá el enlace para que el cuestionario sea respondido de manera virtual ya que facilita el acceso y la sistematización de los datos que resulten de la batería de preguntas, adjunto a este enlace se enviará instrucciones claras para una correcta contestación, además el periodo de tiempo en el cual puede responder.
3. Finalmente se va a codificar los datos obtenidos en el cuestionario, se realizarán los cálculos pertinentes para conseguir las ponderaciones, de esta manera los datos serán analizados con las técnicas que se explicaron anteriormente.

Consideraciones éticas de la investigación.

Para realizar la investigación de manera efectiva se tomará en cuenta los principios éticos y de esta manera se asegurará el bienestar integral de los actores que participaran en el proyecto.

Los investigadores que trabajan con seres humanos deben establecer un firme conjunto de principios éticos para prevenir cualquier procedimiento que pueda ser perjudicial o dañino para las personas. Para ello existe un código ético, que es un contrato social entre un grupo de profesionales cuyo objetivo es fomentar el comportamiento ético y prevenir las malas conductas profesionales (Komić et al., 2015 como se citó en Espinosa, 2024).

Se entregará a cada colaborador un escrito llamado “Consentimiento informado” en el cual se explicará a detalle el uso de la información, los objetivos del proyecto y

asegurar que todos los datos entregados se van a manejar de forma confidencial.

Para realizar el estudio, se desarrollará un análisis de los posibles riesgos y beneficios de la investigación para garantizar ayuda inmediata a los participantes que lo requieran de manera inmediata de acuerdo con lo expuesto el participante tiene la libertad involucrarse o no en la investigación.

La confidencialidad y anonimato son dos puntos clave que se tomará en cuenta para la realización del proyecto, se garantiza que toda la información proporcionada por los participantes se manejará de manera confidencial, y los datos personales se mantendrán en el anonimato, la información que se otorgue a la investigación será utilizado meramente en el en el ámbito educativo y por el autor del trabajo de titulación.

VI. Preguntas clave

Se formulan tres tipos de preguntas para el caso de la sistematización de la investigación:

- **Inicio**

1. ¿Por qué es importante estudiar el Síndrome de Burnout en el ámbito laboral actual?
2. ¿Cuál es la importancia de estudiar la salud mental en el ámbito laboral?
3. ¿Qué factores de Riesgos Psicosociales en lo laboral tienen más peso en el desarrollo del síndrome de burnout?
4. ¿Qué estrategias de afrontamiento utilizan los trabajadores para gestionar los Riesgos Psicosociales en el ámbito laboral?
5. ¿Qué nivel de importancia tiene el apoyo de las empresas sobre la salud mental de los colaboradores?

- **Interpretativas**

1. ¿Existe diferencia en el grado de burnout según el tipo de empresa en la que el colaborador trabaja?

2. ¿En qué medida la falta de promoción y prevención de salud mental afecta a los trabajadores?
3. ¿Qué rol tienen los líderes de las empresas para prevenir el desarrollo del síndrome de burnout?
4. ¿Cuáles son los motivos para que los trabajadores acepten más trabajo de lo normal teniendo en cuenta que pueden afectar su salud mental?

- **Cierre**

1. ¿Cuáles son las estrategias más efectivas para disminuir en gran parte los signos y síntomas del burnout?
2. ¿De qué manera afectan las demandas laborales al desgaste emocional de los trabajadores?

VII. Organización y procesamiento de la información.

Para organizar la información recolectada por Google Forms, fue necesario descargar los datos en formato Excel (.xlsx.), tuvo relevancia clasificar las preguntas que eran realizadas con escalas no invertidas que siguen un orden lógico en donde 1 es nunca y 5 diariamente y escalas invertidas en donde la lógica dice que 1 es diariamente y 5 nunca, de esta manera se puede evitar sesgos en las respuestas y verificar si las preguntas son contestadas de manera consistente.

Para procesar la información, los datos fueron revisados para determinar si existe faltante de información, luego se les otorgó una codificación, es decir, transformar los datos cualitativos a valores numéricos para que el programa estadístico PASW Statistics 18.0.0 del desarrollador SPSS los analice de forma estadística, de esta manera con los datos correctos se realizó un índice aditivo entendiéndose como la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada pregunta, y se estableció un rango lo que facilitó identificar la validez de los puntajes de cada participante.

Con la información depurada, se trasladó todos los datos al programa SPSS y de manera automática arrojó el resultado en gráficas de la correlación entre Riesgos

Psicosociales y Síndrome de Burnout, la tendencia de cada variable y los resultados de las dimensiones del SB Y RP.

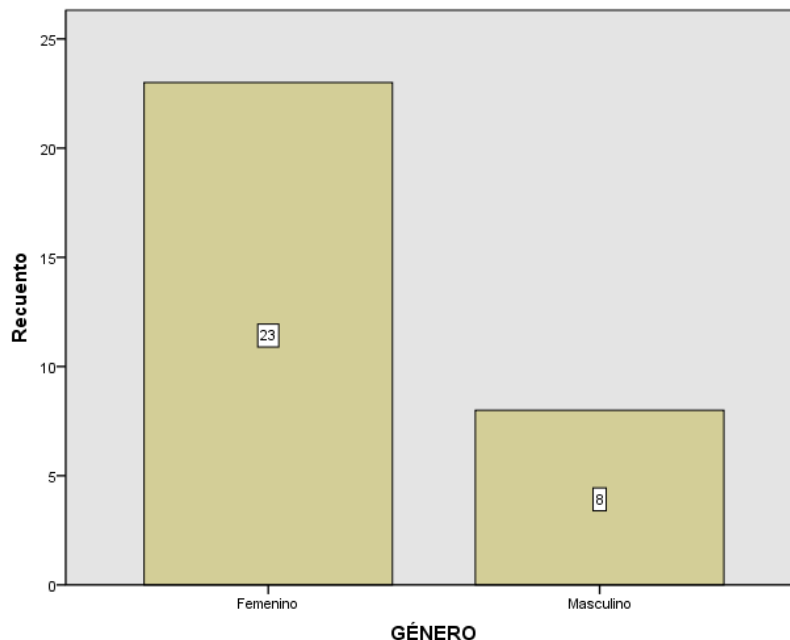
Para la medición de Riesgos Psicosociales y el síndrome de Burnout, se utilizó baterías de preguntas con escalas tipo Likert, que puede constar generalmente de 5 a 7 opciones de respuesta, esta función nos ayuda a correlacionar las dos variantes independientes que están presentes, de esta manera se observará si existe una asociación entre ellas.

VIII. Análisis de la información

Para analizar los datos obtenidos a partir de la consolidación de las dos baterías de preguntas en Google Forms, se recopiló información sociodemográfica de los participantes, como el género y el sector de trabajo que está explícitamente explicado a lo largo de la investigación.

i. Figura 1

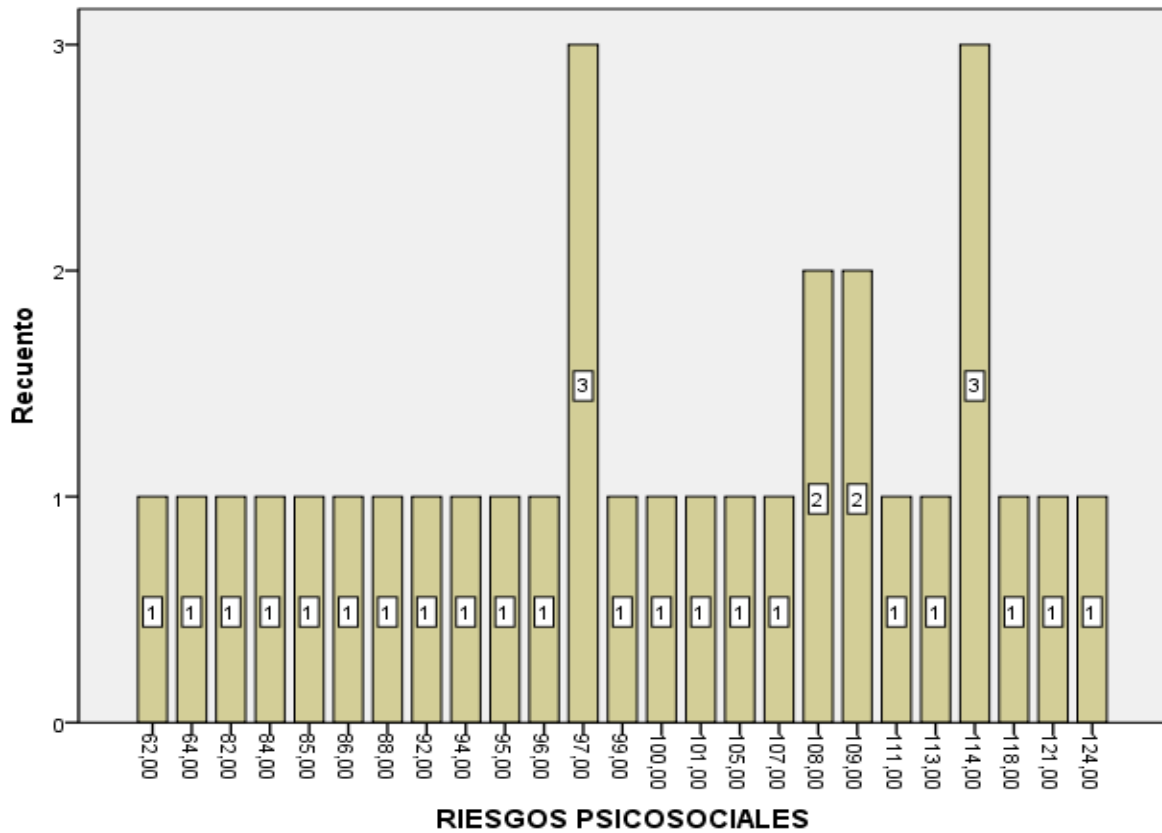
Identificación de los participantes con relación al género



De acuerdo a los resultados obtenidos, en esta categoría se afirma que la mayor parte de los participantes son de género femenino con una representación del 74,19% lo que equivale a 23 personas y en el género masculino se observa que es el 25.81%, que representa 8 personas.

ii. **Figura 2**

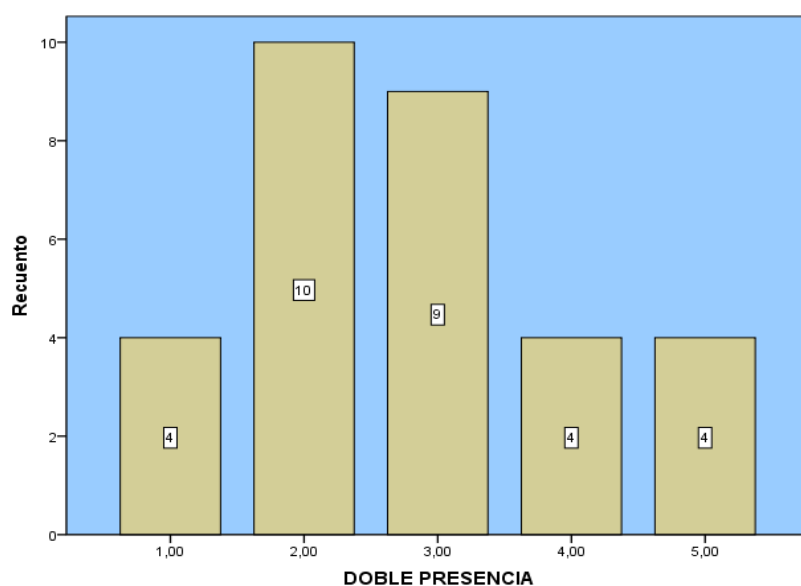
Resultados de la variable Riesgos Psicosociales



Los resultados arrojados por la variable de Riesgos Psicosociales, nos indica que la mayor parte de los participantes, es decir, el 51.61% (16) se encuentran agrupados en el lado derecho de la gráfica, se toma como punto de referencia para saber la cantidad exacta la media o promedio que corresponde al 99.8, lo que evidencia una tendencia positiva marcada.

iii. Figura 3

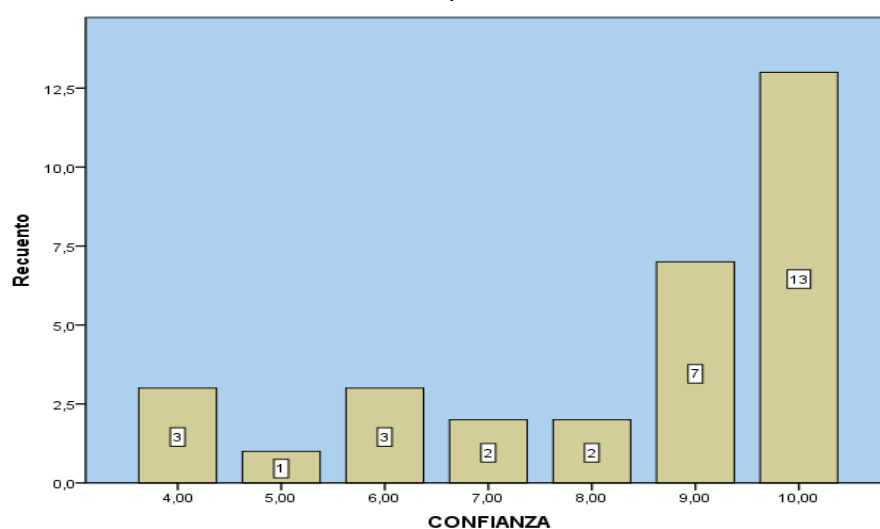
Resultados de la dimensión “Doble Presencia”



En la dimensión mencionada, se puede observar que 17 de 31 participantes, es decir, el 54,83% están agrupados hacia el lado derecho, se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 2.80, lo que indica una tendencia positiva en Doble Presencia.

iv. Figura 4

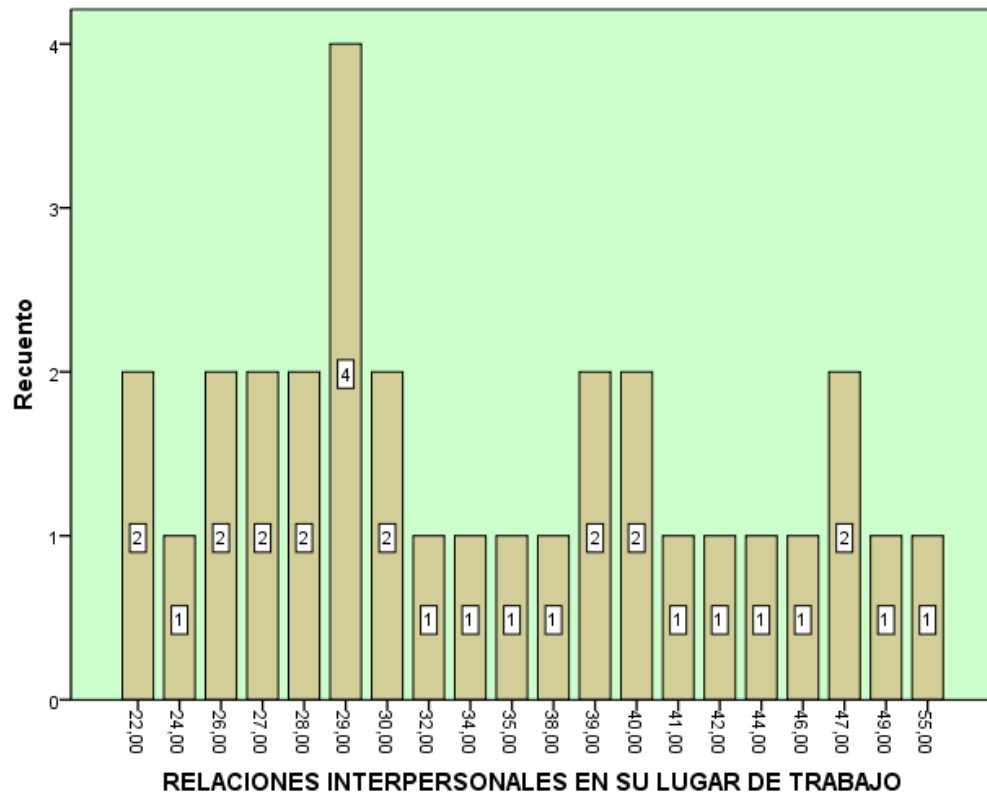
Resultados de la dimensión “Confianza”



En la dimensión presentada, se puede observar que 20 de 31 participantes, es decir, el 64,51% están agrupados hacia el lado derecho, para tener precisión en la cantidad de personas se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 8.32, lo que indica una tendencia positiva en Confianza.

v. **Figura 5**

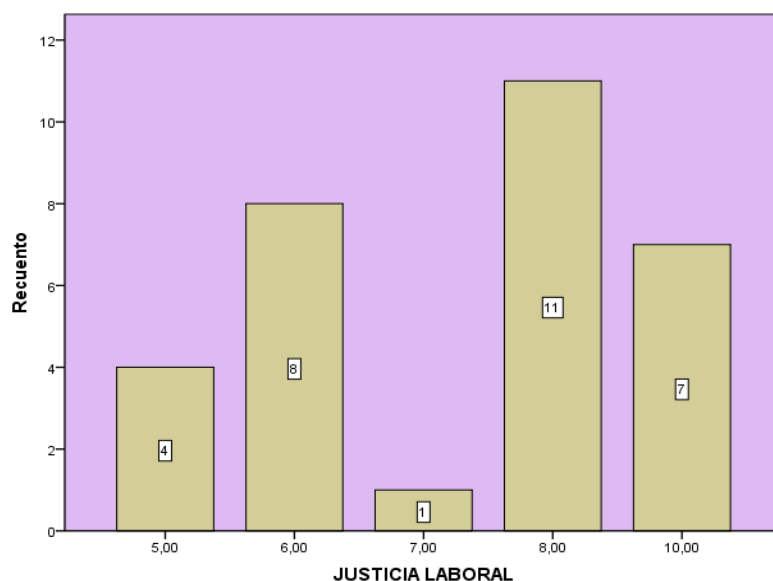
Resultados de la dimensión “Relaciones Interpersonales en su lugar de trabajo.”



En la dimensión presentada, se puede observar que 18 de 31 participantes, es decir, el 58.06% están agrupados hacia el lado izquierdo, se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 37.54, lo que indica una tendencia negativa en Relaciones Interpersonales en su lugar de trabajo.

vi. Figura 6

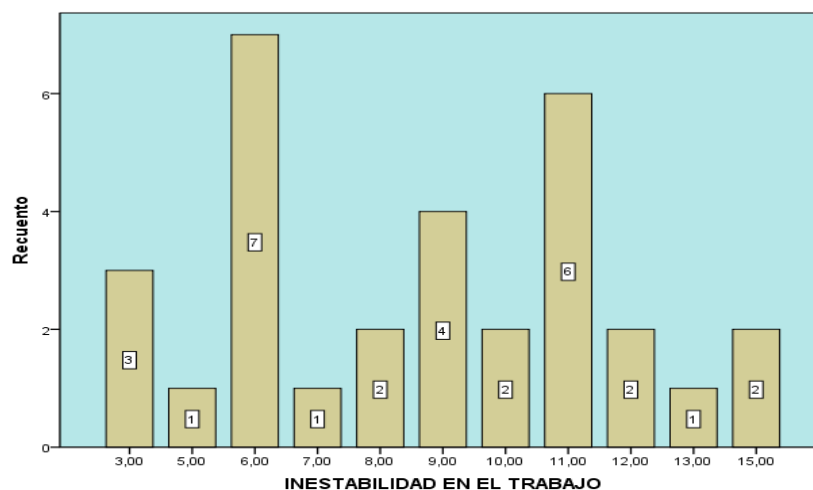
Resultados de la dimensión “Justicia Laboral.”



En esta dimensión, se puede observar que 18 de 31 participantes, es decir, el 58.06% están agrupados hacia el lado derecho, se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 7.51, lo que indica una tendencia positiva en Justicia Laboral.

vii. Figura 7

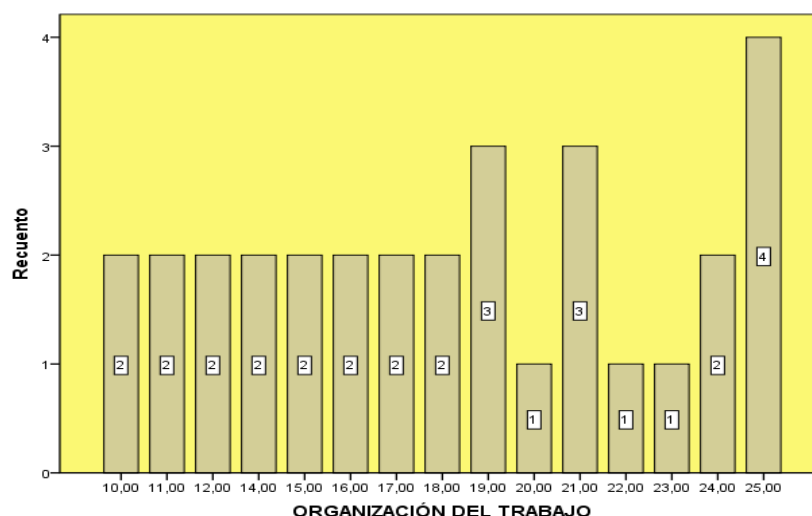
Resultados de la dimensión “Justicia Laboral.”



En esta dimensión, se puede observar que 17 de 31 participantes, es decir, el 54.83% están agrupados hacia el lado derecho, se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 8.64, lo que indica una tendencia positiva en Inestabilidad en el Trabajo.

viii. Figura 8

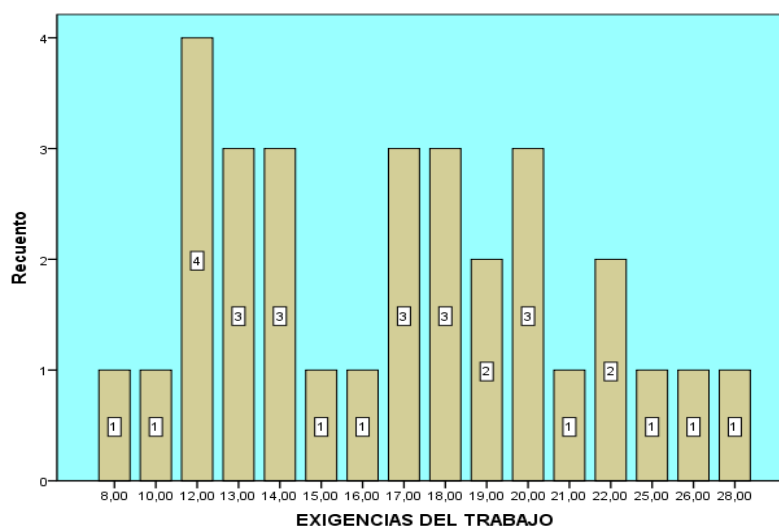
Resultados de la dimensión “Organización del Trabajo.”



En esta dimensión, se puede observar que 16 de 31 participantes, es decir, el 51.61% están agrupados hacia el lado izquierdo, se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 18.03, lo que indica una tendencia negativa en Organización del Trabajo.

ix. Figura 9

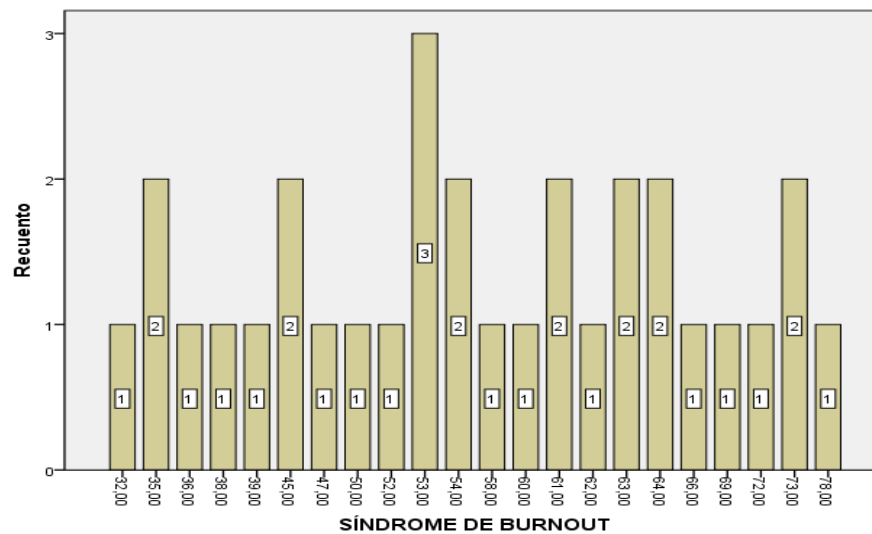
Resultados de la dimensión “Exigencias del Trabajo.”



En esta dimensión, se puede observar que 17 de 31 participantes, es decir, el 54.83% están agrupados hacia el lado derecho, se toma como punto de referencia la media o promedio que corresponde al 16.93, lo que indica una tendencia positiva en Exigencias del Trabajo.

x. Figura 10

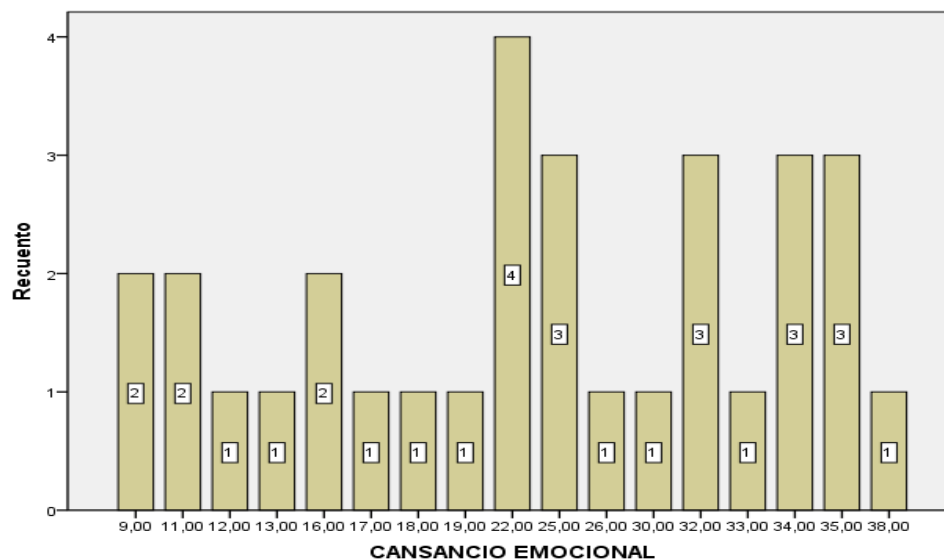
Resultados de la variable Síndrome de Burnout



Con los datos obtenidos se puede evidenciar que la mayor parte de los casos de la investigación se encuentran en la parte derecha de la media (promedio) que es 55.10, lo que da como resultado una tendencia positiva en Síndrome de Burnout en el ámbito laboral.

xi. Figura 11

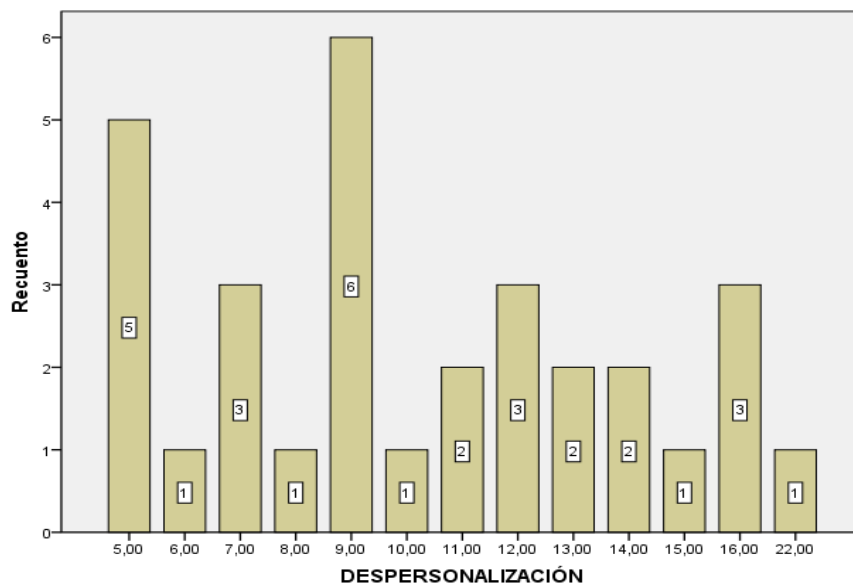
Resultados de la dimensión “Cansancio Emocional”



Los datos evidencian que 16 de los 31 participantes se encuentran agrupados en la parte derecha de la media (promedio) que es 24, lo que da como resultado una tendencia positiva en la dimensión “cansancio emocional” de la variable Síndrome de Burnout.

xii. Figura 12

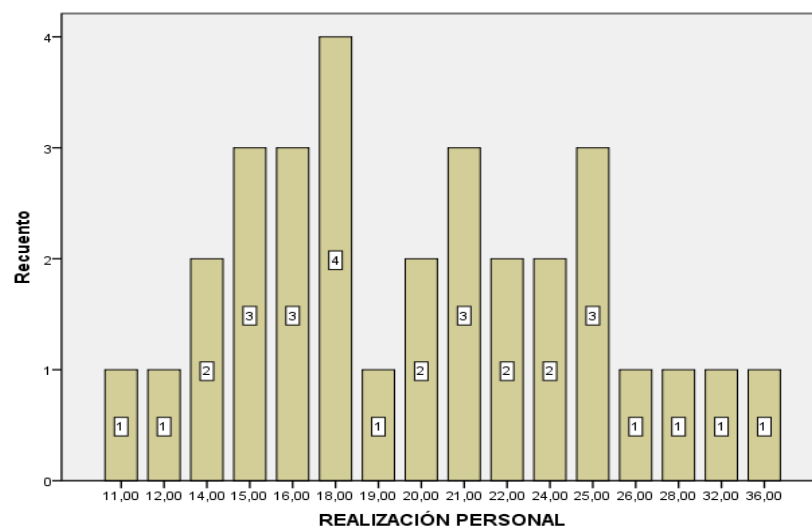
Resultados de la dimensión “Despersonalización”



Los datos evidencian que 17 de los 31 participantes, es decir, el 54.83% se encuentran agrupados en la parte izquierda de la media (promedio) que es 10.35, lo que da como resultado una tendencia negativa en la dimensión “Despersonalización” de la variable Síndrome de Burnout.

xiii. Figura 13

Resultados de la dimensión “Realización Personal”



Los datos presentados evidencian que 17 de los 31 participantes, es decir, el 54.83% del total de encuestados se encuentran agrupados en la parte izquierda de la media (promedio) que es 20.22, lo que nos da como resultado una tendencia negativa en Realización Personal.

SEGUNDA PARTE:

IX. Justificación

El Burnout es una patología que en la actualidad se presenta con mayor facilidad en el contexto laboral debido a que los individuos por cumplir objetivos, metas o porcentajes de productividad no miden el tiempo empleado en realizar las actividades, de igual forma el tema del cansancio pasa a segundo plano o no se toma como un factor principal ya que es más importante mantener su puesto de trabajo que tener descanso, en pocas palabras, el porcentaje de trabajo es inversamente proporcional al porcentaje de descanso.

Esta investigación se realiza debido a que, en el contexto mundial y sobre todo en el contexto ecuatoriano, no existe la importancia necesaria con respecto a la salud mental en el ámbito laboral, si hablamos de Salud Ocupacional hay la creencia que solo está dirigido al cuidado ergonómico, pero la realidad es que este término engloba la salud en general y aquí está incluido salud mental. Es un tema relevante en la actualidad, ya que a raíz de la pandemia COVID19, se ha presentado casos de trabajadores con agotamiento y cansancio mental, ya que sufren de un ambiente laboral muy caótico o se sobre exigen en el trabajo, lo que genera repercusión en la salud integral de las personas.

Blázquez-Manzano et al. (2021) explican que el agotamiento emocional es una sensación que percibe el trabajador de no poder soportar física ni emocionalmente la sobrecarga laboral; por otra parte, la falta de realización personal implica un conjunto de sensaciones de impotencia del trabajador quien piensa que no logrará alcanzar sus metas el que se recrudece si no dispone de materiales y recursos así como del apoyo de su entorno; finalmente, en la despersonalización o cinismo, se evidencia falta de empatía e insensibilidad del trabajador ante los demás.

Es sorprendente ver como la estadística de personas que se quitan la vida a causa de un mal cuidado de la salud mental es muy alto,

Los más de 20 suicidios registrados entre empleados de France Telecom desde el pasado mes de febrero han hecho saltar todas las alarmas en el país galo, que ha empezado a mirar de reojo la salud mental de sus trabajadores. (Vélez, M., & Carrascal, P., 2017, p. 192)

Para que este número no se eleve se debe tomar medidas urgentes y darle la relevancia que tiene el cuidado de la salud mental para que más trabajadores no se incluyan en esa estadística y puedan decir que se siente cómodos y tranquilos en sus lugares de trabajo.

Se realiza este estudio, ya que hay la necesidad de dejar un precedente el cual, logre explicar las razones que son fundamentales para lograr un correcto cuidado de la salud mental de los trabajadores, ya que si este tema sigue en el olvido puede llegar a tener consecuencias que son muy graves. Se ha evidenciado que por el desgaste mental las personas han desarrollado patologías como ansiedad, depresión, despersonalización, etc., hay que dejar de ver a los colaboradores de las empresas como mano de obra y poner al ser humano en primer lugar porque también sienten y se ven muy afectados por el poco reconocimiento del cuidado de la salud mental.

Al investigar este tema se deja un precedente para que las empresas den la importancia necesaria a la salud mental ya que al hablar del Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales no hay la información necesaria y que sea relevante para el buen cuidado de los colaboradores, no hay que dejar de lado que los trabajadores también juegan un papel fundamental, ya que por su parte también se debe encontrar actividades que realmente ayude al descanso después de una jornada laboral

Esta investigación podría influir de manera importante y positiva en los trabajadores, ya que, se dejaría en claro la manera correcta para cuidar y mantener una buena salud mental con diferentes estrategias de afrontamiento que ellos en la oficina y casa pueden poner en práctica para dar un descanso oportuno a su mente y cuerpo. Esta investigación no solo tiene relevancia académica, asimismo va a hacer la diferencia e impactar positivamente en los involucrados en este estudio y también en aquellos que necesiten una guía clara de salud mental.

X. Caracterización de los beneficiarios

La muestra del estudio estuvo conformada por 31 participantes, de los cuales el 74,19% pertenecen al género femenino y en el género masculino hay una representación del 25.81%, los encuestados en términos de edad, oscilan entre los 20 y 45 años. En cuanto al sector en donde se encuentran laborando, todos pertenecen al sector financiero de la ciudad de Quito.

Los mayores beneficiarios de esta investigación son los trabajadores, ya que se logró investigar un tema que no ha estado presente en la actualidad, de esa forma se puede dar seguimiento a un tema fundamental como lo es la salud mental, así con lo investigado se puede identificar con facilidad y así mitigar los factores de riesgos psicosociales y evitar que se desarrolle algún padecimiento como el síndrome de burnout que afecta la vida cotidiana del trabajador en todos sus aspectos.

También es importante recalcar que existen beneficiarios secundarios como las empresas, ya que, al estar más informados de los factores que afectan la salud de los trabajadores, pueden trabajar en conjunto para reducir los estresores para aumentar la satisfacción laboral. Los compañeros de trabajo de igual manera se benefician porque al reducir los riesgos psicosociales se fomenta un clima laboral positivo y productivo, lo que genera buenas relaciones interpersonales y mejora la comunicación entre pares, con esto los colaboradores pueden actuar como embajadores de la identidad de la empresa en el exterior y sentirse orgullosos de pertenecer a la organización.

Las familias también son considerados beneficiarios secundarios porque al mejorar las condiciones de trabajo en las organizaciones, los empleados ya no sufrirán con el peso de un mal manejo de los factores de riesgo, lo que acarrea consecuencias positivas en la dinámica familiar, ya que, existirá mejor relación con los miembros de la familia y ya no se mezclará el estrés del trabajo con los vínculos familiares.

XI. Interpretación

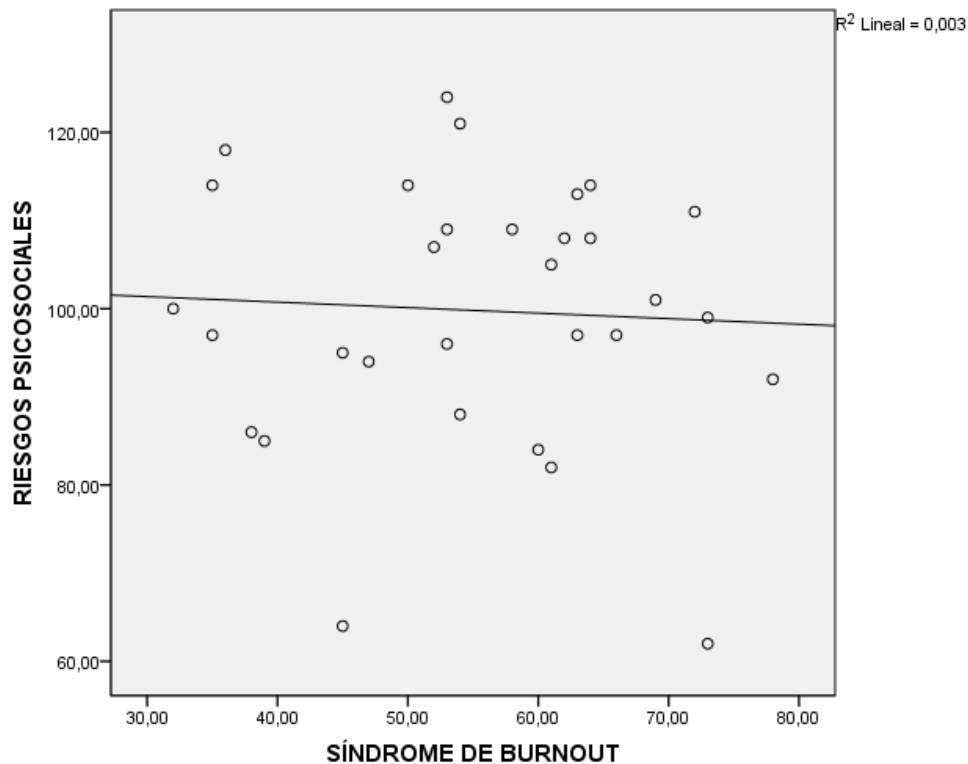
De acuerdo a como se presentaron los resultados se puede afirmar que todos los participantes presentaban un alto riesgo psicosocial, ya que 5 de las 7 dimensiones

evaluadas cumplen con los criterios necesarios para agrupar a un mayor número de personas en la tendencia identificada. Se puede observar que las figuras 3,5,7,8,9, apoyan la identificación y análisis de la presencia de Riesgos Psicosociales, al contrario de las figuras 4 y 6 que no cumple con los criterios.

Las 3 dimensiones del test MBI para medir el síndrome de burnout demuestran que los trabajadores se encuentran en un nivel alto de riesgo. Para evidenciar esto, se explica que, en la dimensión “Cansancio Emocional” los datos evidencian que 16 de los 31 participantes se encuentran agrupados en la parte derecha de la media (promedio) que es 24, lo que da como resultado una tendencia positiva. En la dimensión “Despersonalización” 17 de los 31 participantes, es decir, el 54.83% se encuentran parte izquierda de la media que es 10.35. y en la dimensión “Realización Personal” 17 de los 31 participantes, es decir, el 54.83% del total de encuestados se encuentran agrupados en la parte izquierda de la media que es 20.22, lo que nos da como resultado una tendencia negativa, con lo explicado anteriormente se afirma que existe una prevalencia de Burnout ya que se demuestra niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones.

xiv. Figura 14

Resultado de la Correlación de las variables “Riesgos Psicosociales” y “Síndrome de Burnout”



Con los datos obtenidos se puede evidenciar que no se logró relacionar significativamente las dos variables y se demuestra una relación de inestabilidad en los resultados ya que no existe un patrón consistente, con este desenlace se afirma que es un falso negativo ya que la potencia de la correlación es baja debido a que la cantidad de participantes fue muy pequeña.

XII. Principales logros del aprendizaje

Al realizar esta investigación tuve la oportunidad de conocer varias realidades que yo no tomaba en cuenta, el saber que trabajan en cierto lugar de la ciudad, que es muy reconocido no significa que su vida es fácil o que no tengan ningún problema con respecto a su bienestar, el relacionarme con ellos pude abrir los ojos y ver que el trabajo que realizar es difícil por las circunstancias y también porque están expuestos a muchas situaciones como faltas de respeto, insultos y que en ocasiones se aprovechan de los trabajadores con menos experticia laboral.

También se aprendió que el género no tiene nada que ver con las situaciones que sufren o que les aqueja, se pudo constatar que tanto hombres como mujeres pueden desarrollar algún padecimiento por la falta de cuidados, ya sea, por la empresa o por ellos mismos, y es importante destacar que siempre existe gente que se va a preocupar por el bienestar integral de los trabajadores porque ellos son el pilar de las compañías y lograr que funcione el mercado laboral.

Esta investigación fue un abre bocas para mí, debido a que pude entender que las cosas van a cambiar dependiendo de la perspectiva que se lo observe, y más importante es saber que todo siempre va a tener alguna solución que beneficie a ambas partes para continuar con buenas relaciones laborales. Al realizar este trabajo puedo decir que lo único que cambiaría es poder relacionarme más con las personas, no solo quedarme en mantener un vínculo momentáneo, sino que permanezcan por más tiempo para observar los cambios realizados en sus vidas y no que haría igual y no cambiaría es la buena relación con mi tutora de tesis ya que estuvo presente en cada paso y no solo como directora sino también como persona, fue una gran guía para mí y un soporte en el proceso y tampoco cambiaría la manera en la cual se efectuó la recolección de datos porque fue más fácil la comunicación con los participantes.

Se lograron cumplir los tres objetivos específicos planteados que fueron:

Investigar la correlación entre los niveles de riesgo psicosocial y los síntomas del síndrome de burnout, se obtuvo que de 7 dimensiones medias 5 cumplen con los requisitos para que en el trabajador prevalezca niveles altos de riesgos psicosociales lo que se vincula directamente a los síntomas de Burnout como el cansancio emocional, la despersonalización y menor realización personal.

Otro objetivo fue: Identificar las consecuencias de los Riesgos Psicosociales y el Síndrome de Burnout en colaboradores de las áreas operativa y administrativa del sector financiero de la ciudad de Quito, en el año 2024, se logró establecer que las consecuencias de las dos variables son el estrés, ansiedad, fatiga emocional y cambios de humor drástico lo que perjudica el ambiente laboral y los vínculos familiares.

Para concluir el objetivo fue: sugerir estrategias de mejoramiento para la calidad de vida de los participantes, para lograr esto se envió a los participantes de esta investigación un tríptico en donde puedan observar varias opciones para el correcto cuidado la salud física y mental.

XIII. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Concluyo que, aunque la correlación de las dos variables no es significativa y es baja, y se considera como un falso negativo debido a que la muestra es pequeña, el objetivo de la investigación se cumple debido a que las dimensiones de las dos variables arrojan un resultado, en el cual las personas se ven afectadas, así que, queda demostrado que los Riesgos Psicosociales sin influye de manera negativa en el Síndrome de Burnout.
- De acuerdo a la investigación queda demostrado que este tema en el Ecuador no es muy relevante para ser estudiado, esto se afirma porque no hay una amplia variedad de publicaciones o artículos que ayuden a las investigaciones y en ocasiones los temas quedan en el aire porque no hay sustento teórico que respalde las hipótesis.
- Al tener los resultados de la investigación, no solo existe un beneficiario, quedó demostrado que hay beneficiarios directos como los trabajadores y secundarios como las empresas, las familias y los compañeros de trabajos, así mejorando todos los sistemas personales, los colaboradores mejoraran el ambiente laboral, la satisfacción y los lazos familiares.
- Se pudo evidenciar que la mayor parte de los colaboradores no encuentran satisfechos con sus puestos de trabajo y con las responsabilidades que se les asignan a diario debido a que existe una presión demasiado fuerte y a la existencia de diversos factores que actúan como estresores perjudicando el bienestar mental.

Recomendaciones

- Se recomienda que, en próximas investigaciones para obtener resultados más consistentes con mayor validez y con una potencia fuerte y en la correlación, se obtenga una muestra poblacional que se considera mediana o grande, esto va a partir de los 100 participantes en adelante, con un incremento en el número de participantes se puede mejorar la precisión estadística disminuyendo los sesgos en los datos.
- Se recomienda que las empresas tomen a consideración esta investigación para que se implemente programas de cuidado, tanto en la salud física y mental de los trabajadores, así se puede generar beneficios significativos en la empresa como en la vida de los colaboradores, de esta forma mitiga los ausentismos, las malas relaciones laborales y también se reduce los costos de asociados a problemas de salud.

XIV. Referencias bibliográficas:

1. Acosta, M., Aldrete, M., Alvarado C., Aranda, C., Arellano, G., Bermúdez, R., Varillas, W. (2006). Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. Recuperado de:
http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf
2. Bastidas Vivas, S. L., Gómez Bastidas, I. D., López Daza, Y. F., & Vásquez Vásquez, C. D. (2022). Revisión sistemática de literatura de síndrome de burnout ante la sobrecarga laboral en el personal de salud a partir del año 2012 hasta el año 2020 en Colombia.
<http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/729/C-EPS005-PS%20B326%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Becker, D., & Weyermann, B. (2006). Gender, conflict transformation, and psychosocial approach. Switzerland: Swiss Agency for Development and Cooperation. Retrieved from:
https://www.eda.admin.ch/dam/deza/es/documents/themen/gender/91135-arbeitshilfe-genderkonflikttrans-psychosoz-ansatz_ES.pdf
4. Blázquez-Manzano, A., León-Mejía, A., Patino-Alonso, M.-C., & Feu, S. (2021). Síndrome de «burnout» y apoyo social en maestros de Educación Primaria. Estudios Sobre Educación. <https://doi.org/10.15581/004.42.004>
5. Domínguez-Rodríguez, I., Prieto-Cabras, V., & Barraca-Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Clínica y salud*, 28(3), 139-146.
6. Espinosa Simbaña, R. A. (2024). *Cultura organizacional y salud mental en jóvenes de una Asociación Internacional de Estudiantes, en el año 2024* (Bachelor's thesis). <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28275>

7. Fernández Sánchez, J. C., Pérez-Mármol, J. M., & Peralta Ramírez, M. I. (2017, December). Influencia de factores sociodemográficos, laborales y de estilo de vida sobre los niveles de burnout en personal sanitario de cuidados paliativos. In *Anales del sistema sanitario de Navarra* (Vol. 40, No. 3, pp. 421-431). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272017000300421&script=sci_arttext&tlng=pt
8. Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241. <https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>
9. Gil-Monte, P. R., García-Juesas, J. A., & Hernández, M. C. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118. <https://www.redalyc.org/pdf/284/28442112.pdf>
10. Gil-Monte, P. R., & García-Juesas, J. A. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de psicología*, 25(2), 329-337. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243016308012.pdf>
11. Guerra, V. E. R., Salcedo, D. R. N., & Falcón, V. V. (2024). Relación entre sobrecarga laboral y síndrome de burnout en personal médico de simiatug, Ecuador. *METANOIA: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(1), 37-53. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/METANOIA/article/view/3274/3885>
12. Hardoon, D. (2017). Una economía para el 99%: Es hora de construir una economía más humana y justa al servicio de las personas. <https://policycommons.net/artifacts/2230655/una-economia-para-el-99/2988087/>
13. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6, pp. 102-256). México: McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernand>

[ez%20y%20Baptista-](#)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](#)

14. Houtman, L. y Kompier, M. (1998). Trabajo y salud mental. En Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo (3ª ed.) (pp. 5.2-5.5). Madrid, España: Gestión editorial. Chantal Dufresne, BA. Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/5.pdf>
15. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS (s.f.) Salud laboral. Madrid: ISTAS. Recuperado de: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
16. (1). Martín, F., & Pérez, J. (1997). NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación (No. 443). Recuperado 9/03/2019 a partir de:
www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
17. Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & trabajo*, 11(32), 37-43.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-libre.pdf?1390879102=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEfectos_de_los_Conflictos_Interpersonale.pdf&Expires=1728494916&Signature=QostyuXSbzlqXzlkryROe8qkd3-bXEh9SV50IHx7bMQKSCfhkh8T4omGrsM6qWgrX9DosuJyRDY9tp9IGCgafT1Itm3jJ2V84twG3vCvzVcr3uriENPZPZ-bCWuMs4lmPYVTzelp-00uWKbG4dYg8DUCPlwB-MK00SbiqpaM3-SQN8xWYJKRoxflsitwzk5vzriA~yZMrM2EmhQBMPLNXEwnmH54uy1nguXXUV7em1PwNni7rMTCADd~e94LoNpeuQh9l5be0jt-Fkkv0x-nSGxkNcY50MY6T6hHuvucak41W2RBY3RsKoV~5JMfpp0w4F4W-IqMh11AgBFG6t3cw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21
18. Meza, A. M. R., Rivas, M. A. M., García, M. D. C. A., & Santana, E. M. C. (2022). Síndrome de Burnout en Internos de Medicina. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 6(4), 580-609.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8730201>

19. Organización Mundial de la Salud, OMS (2016). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Ginebra, Suiza: Centro de Prensa OMS. Recuperado de:
<http://www.who.int/media-centre/factsheets/fs220/es/>
20. Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 1(2), 2.
http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049
21. Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455.
22. Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext
23. Rojas Sifuentes, D. C. (2021). Sobrecarga laboral y estrés en el personal administrativo de zona registral n° ix–sede lima.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5794/T061_47972_426_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Red Argentina de Investigación y Desarrollo del COPSOQ-ARG. Grupo de Estudios en Salud Ambiental y Laboral; Fundación Argentina de Ergonomía (2022) Manual del método COPSOQ-ARG para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Versión corta. Parte I. Buenos Aires, Argentina. 1ra. Edición.
https://copsoqarg.org/images/Biblioteca/Manual_COPSOQ-ARG_-_Version_Corta_-_Ed1.pdf
25. Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 22. <https://n9.cl/sdhm6x>

26. Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15).
<https://core.ac.uk/reader/236413540>
27. Vélez, M. A. G., & Carrascal, P. A. C. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, (23), 189-217.
<https://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/871/1260>
28. Zumárraga-Espinosa, M., & Cevallos-Pozo, G. (2023). Estudio psicométrico del Inventario de Burnout Académico de Maslach (MBI-SS) en el contexto universitario ecuatoriano. *Ansiedad estrés*, 78-87.
https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Zumarraga-2/publication/372639847_Estudio_psicometrico_del_Inventario_de_Burnout_Academico_de_Maslach_MBI-SS_en_el_contexto_universitario_ecuatoriano/links/64ca929cd394182ab39ada3b/Estudio-psicometrico-del-Inventario-de-Burnout-Academico-de-Maslach-MBI-SS-en-el-contexto-universitario-ecuatoriano.pdf