

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR – MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE
ACREDITACIÓN ECUATORIANO –SAE–**

**DIANA ELIZABETH EGAS CARRANZA
MARÍA BERENICE ARÉVALO SÁNCHEZ**

DIRECTOR: MBA. GIOVANNY LESCANO POZO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y O
RIESGO LABORAL**

QUITO – AGOSTO- 2023

AUTORIA

<<A veces lo más productivo que puedes hacer es relajarte >>.

-Mark Black-

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por tener su bendición en cada día de vida. A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por la oportunidad de realizar la Maestría. Agradezco la inestimable colaboración e infinita paciencia, comprensión y profesionalismo de mi Director: Giovanny Lescano Pozo. Por haber compartido conmigo sus conocimientos. Voy las gracias a mis profesores quienes han sabido transmitir sus experiencias y sabiduría. Reconozco a las autoridades del Servicio de Heredición Ecuatoriano que me dieron su tiempo y colaboración para ayudarme en mi investigación. A mi compañera de trabajo y estudio Berenice por la ayuda en la culminación de esta tarea. A mi familia, por animarme a recorrer este camino académico, por su respaldo, los sabios consejos y, en general, por estar en mí.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación con mucho afecto a mi hijo Juan Martín, quien es un pilar fundamental e inspirador de mi vida. Con su alegría se ha convertido en el motor de mi existencia y me da la fuerza para trabajar en mis sueños y seguir adelante. A mis padres, quienes siempre me animaron a superarme y perseguir nuevas metas.

A mi ángel en el cielo, Milton Martínez, mi amigo de risas, cómplice y aventurero. Esta tesis también es parte de ti. "Cero Nervios" fue su lema y con tu luz y guía, seguiré en este camino.

Diana Egas

“Solo podemos gestionar lo que podemos medir”

- Peter Drucker-

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestra vida y a toda nuestra familia especialmente a nuestros padres por estar siempre presentes.

Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la distinguida Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y del Servicio de Hereditación Ecuatoriano, por confiar en nosotras y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de la institución.

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedicamos: Al Dios quien ha sido nuestra guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado con nosotras en este gran reto. A nuestros hijos, por sacrificar su tiempo para apoyarnos en nuestra meta; a nuestros padres y hermanos quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarnos el ejemplo de esfuerzo, constancia y tenacidad, de no temer las adversidades. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotras mejores personas y profesionales.

Finalmente queremos dedicar este proyecto a todos nuestros compañeros de trabajo, pues ha sido realizado con mucho esfuerzo en pro de mejorar nuestra diaria labor.

Berenice Arévalo

ÍNDICE GENERAL

AUTORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	2
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ANEXOS	10
RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
1. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO –SAE-	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.3 Organización del problema	18
1.4 Delimitación del estudio	19
<i>1.4.1 Delimitación espacial</i>	19
<i>1.4.2 Delimitación temporal</i>	19
<i>1.4.3 Delimitación recolección de datos</i>	19
5. Objetivos	20
<i>1.5.1. Objetivo general</i>	20
<i>1.5.2 Objetivos específicos</i>	20
1.6 Justificación	20
2. MARCO CONCEPTUAL	22
2.1 Conceptos del Síndrome de burnout	22

2.2. Antecedentes investigativos.....	22
2.3 Definición.....	26
2.4. Fases del <i>burnout</i>.....	31
2.5 Las dimensiones del síndrome de <i>burnout</i>	33
2.5.1. <i>Agotamiento emocional</i>	33
2.5.2 <i>Despersonalización</i>	34
2.5.3. <i>Baja realización personal</i>	34
2.6. Causas del <i>burnout</i>.....	34
2.7. Factores individuales influyentes sobre el Burnout.....	36
2.7.1 <i>Variables personales</i>	36
2.7.2. <i>Variables demográficas</i>	36
2.7.3. <i>Variables organizacionales</i>	38
2.8. Consecuencias del <i>burnout</i>	42
2.8.1. <i>Consecuencias Físicas</i>	44
2.8.2. <i>Consecuencias psicológicas</i>	44
2.8.3. <i>Consecuencias organizacionales</i>	44
2.9. Síndrome de <i>burnout</i> en las profesiones de ayuda y de interrelación social frecuente.....	45
2.10. Aspectos diferenciales del síndrome de <i>burnout</i> en relación con otros constructos.	47
2.10.1 <i>Estrés general.</i>	47
2.10.2 <i>Fatiga física.</i>	56
2.10.4 <i>Insatisfacción laboral</i>	60
2.11. Clima laboral.....	62
2.11.1 <i>Concepto de clima laboral</i>	64

2.11.2 Factores que afectan en el clima laboral.....	66
2.11.3. Dimensiones del clima laboral	67
2.11.4. Cambio y mejora del clima laboral	68
2.11.5. Importancia del Clima Laboral	71
2.11.6. Tipos de clima laboral	72
2.12. Marco institucional	74
2.12.1 Descripción y Diagnóstico Institucional.....	74
2.12.2. Elementos Orientadores.....	74
3. METODOLOGÍA.....	75
3.1 Campo o universo de la investigación	75
3.2. Tipo de estudio.....	75
3.3. Método de investigación.....	75
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	76
3.4 Variables e instrumentos.....	77
RESULTADOS	128
4. PROPUESTA: PLAN DE MEJORAMIENTO	132
4.1 Plan de mejoramiento de la dimensión de agotamiento emocional o cansancio....	132
4.1.1. Objetivo.....	132
4.1.2. Justificación	132
4.2. Plan de mejoramiento para la dimensión de despersonalización.....	135
4.2.1. Objetivo.....	135
4.2.2. Justificación	135
4.3. Plan de mejoramiento para la dimensión de realización personal	138
4.3.1. Objetivo.....	138
4.3.2 Justificación	138

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	143
REFERENCIAS	147
ANEXOS	157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Modelos que conforman la evolución del síndrome de burnout</i>	24
Tabla 2. <i>Síntomas de estrés laboral</i>	51
Tabla 3. <i>Diferencias entre estrés y burnout</i>	52
Tabla 4. <i>Diferencias entre Depresión y Síndrome de Burnout</i>	59
Tabla 5. <i>Diferencias entre Insatisfacción Laboral y Burnout</i>	62
Tabla 6. <i>Dimensiones del clima laboral</i>	68
Tabla 7. <i>Tipos de clima laboral</i>	73
Tabla 8. <i>Diseño Metodológico</i>	76
Tabla 9. <i>Ficha técnica de la muestra</i>	77
Tabla 10. <i>Esquema de recolección de datos</i>	79
Tabla 11. <i>Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan el entorno institucional en la dimensión de agotamiento emocional</i>	133
Tabla 12. <i>Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan el entorno institucional en la dimensión de despersonalización</i>	136
Tabla 13. <i>Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan el entorno institucional en la dimensión de realización personal</i>	139
Tabla 14. <i>Presupuesto para cada actividad del plan de mejoramiento</i>	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Fases del burnout.</i>	32
Figura 2. <i>Características del síndrome de burnout</i>	34
Figura 3. <i>Diagrama de causa efecto problemas del burnout</i>	35
Figura 4. <i>Factores asociados al burnout como posibles causas y facilitadores</i>	40
Figura 5. <i>Factores que influyen en el desarrollo del burnout</i>	41
Figura 6. <i>Consecuencias del síndrome de burnout</i>	43
Figura 7. <i>Profesiones que tienen tendencia a sufrir el síndrome de burnout</i>	46
Figura 8. <i>Estrés y Estrés Laboral</i>	50
Figura 9. <i>La Argentina es el país con más burnout en la región</i>	54
Figura 10. <i>Factores que afectan al clima laboral</i>	67
Figura 11. <i>Nube de ideas del clima laboral</i>	70
Figura 12. <i>Importancia del clima organizacional (factores que lo configuran)</i>	72
Figura 13. <i>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (sexo).</i>	83
Figura 14. <i>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (edad).</i>	84
Figura 15. <i>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (área)</i>	85
Figura 16. <i>Me siento agotado/a al final de la jornada laboral. (sexo)</i>	86
Figura 17. <i>Me siento agotado/a al final de la jornada laboral. (edad)</i>	87
Figura 18. <i>Me siento agotado/al final de la jornada laboral. (área)</i>	88
Figura 19. <i>Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo. (sexo)</i>	89
Figura 20. <i>Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo. (edad)</i>	90
Figura 21. <i>Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo. (área)</i>	91
Figura 22. <i>Me siento "quemado/a" por el trabajo. (sexo)</i>	92
Figura 23. <i>Me siento "quemado/a" por el trabajo. (área)</i>	93
Figura 24. <i>Me siento "quemado/a" por el trabajo. (área)</i>	94
Figura 25. <i>El trabajo diario es una tensión para mí. (sexo)</i>	95
Figura 26. <i>El trabajo diario es una tensión para mí. (edad)</i>	96
Figura 27. <i>El trabajo diario es una tensión para mí. (área)</i>	97

Figura 28. Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo. (sexo)	98
Figura 29. Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo. (edad)	99
Figura 30. Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo. (área)	100
Figura 31. <i>Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo.</i> (sexo).....	101
Figura 32. Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo. (edad)	102
Figura 33. Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo. (área).....	103
Figura 34. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado. (sexo)	104
Figura 35. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado. (edad)	105
Figura 36. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado. (área).....	106
Figura 37. Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. (sexo).....	107
Figura 38. Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. (edad)	108
Figura 39. Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. (área)	109
Figura 40. Dudo de la importancia de mi trabajo. (sexo)	110
Figura 41. Dudo de la importancia de mi trabajo. (edad)	111
Figura 42. Dudo de la importancia de mi trabajo. (área).....	112
Figura 43. Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo. (sexo)	113
Figura 44. Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo. (edad)	114
Figura 45. Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo. (área).....	115
Figura 46. Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución. (sexo).....	116
Figura 47. Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución. (edad)	117
Figura 48. Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución. (área)	118

Figura 49. Tengo confianza en mis habilidades laborales. (sexo).....	119
Figura 50. Tengo confianza en mis habilidades laborales. (edad).....	120
Figura 51. Tengo confianza en mis habilidades laborales. (área).....	121
Figura 52. Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo. (sexo).....	122
Figura 53. Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo. (edad).....	123
Figura 54. Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo. (área).....	124
Figura 55. Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo. (sexo)	125
Figura 56. Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo. (edad)	126
Figura 57. Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo. (área)	127

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.....	157
Anexo 2. Resultados por cada una de las dimensiones: (A.E) (D.) (R.P.).	158
Anexo 3. Capacitación Interna SAE. Tema: Síndrome de Burnout	161
Anexo 4. Integración SAE a través de actividades recreativas	162
Anexo 5. Te invitamos hacer pausas activas	163
Anexo 6. Técnicas de relajación física y control de la respiración	164
Anexo 7. Generar un clima agradable para lograr un trabajo en equipo efectivo	165
Anexo 8. MDT entrega al SAE los resultados de la medición de Clima Laboral 2022.	166
Anexo 9. Día de Integración mayo2023.....	167
Anexo 10. Cronograma Bailoterapia SAE 2023.	167

RESUMEN

Objetivo: Determinar la prevalencia del síndrome de *burnout* en el personal del Servicio de Acreditación Ecuatoriano. Este estudio tuvo como objetivo identificar estrategias de intervención para reducir el desgaste profesional en los funcionarios.

Método: La metodología fue de tipo descriptiva, con estudio transversal. Participantes: (304) funcionarios que ejercen su actividad laboral en el Servicio de Acreditación Ecuatoriano. Instrumento de medición: Se aplicó El Maslach Burnout Inventory (MBI) constituido por 15 ítems que evalúan los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Recopilación y análisis de datos: Se recogió los datos a través de una aplicación de encuestas entre los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano. Se realizaron análisis descriptivos para determinar la prevalencia del síndrome de *burnout* y se calcularon las puntuaciones medias en cada dimensión.

Resultados: Se verificó que en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano son irrumpidos por el síndrome de *burnout*, con niveles significativos de agotamiento emocional y despersonalización. Los niveles de realización personal fueron bajos, con una puntuación media por debajo del umbral establecido.

Conclusión: La prevalencia del síndrome de *burnout* en el personal del Servicio de Acreditación Ecuatoriano es alta. Puede afectar el rendimiento y ausentismo laboral debido al estricto régimen de trabajo. Quienes estarían en mayor riesgo de desarrollar el síndrome, y por tanto más insatisfechas con su trabajo, son las mujeres mayores de 35 a 45 años.

Palabras claves: Síndrome de *burnout*, clima laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, estrés crónico laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the prevalence of burnout syndrome in the personnel of the Ecuadorian Accreditation Service. This study aimed to identify intervention strategies to reduce professional burnout in employees.

Method: The methodology was descriptive, with a cross-sectional study. **Participants:** (304) employees who work at the Ecuadorian Accreditation Service. **Measurement instrument:** The Maslach Burnout Inventory (MBI) was applied, consisting of 15 items that evaluate levels of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. **Data collection and analysis:** Data was collected through a survey application among Ecuadorian Accreditation Service employees. Descriptive analyses were performed to determine the prevalence of burnout syndrome, and average scores were calculated for each dimension.

Results: It was found that employees at the Ecuadorian Accreditation Service experience burnout syndrome, with significant levels of emotional exhaustion and depersonalization. Personal accomplishment levels were low, with an average score below the established threshold.

Conclusion: The prevalence of burnout syndrome in the personnel of the Ecuadorian Accreditation Service is high. It can affect work performance and absenteeism due to the strict work regimen. Women over 35 to 45 years old are at greater risk of developing the syndrome and, therefore, may be more dissatisfied with their work.

Keywords: Burnout syndrome, work climate, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, chronic work stress.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral crónico en entornos con altas exigencias conduce al agotamiento emocional, es un síndrome invisible. Se caracteriza por baja realización personal, despersonalización y agotamiento emocional. Afecta a muchos grupos profesionales diferentes y tiene un riesgo para la salud física. A pesar de ser reconocida como una enfermedad profesional, las autoridades laborales no han hecho un buen trabajo en su comprensión y tratamiento. El agotamiento puede interferir con el logro de los objetivos de la institución y es el resultado de factores como la inseguridad laboral y los bajos salarios.

En todo el mundo se ha encontrado el síndrome de agotamiento, y Ecuador no es la excepción. Los trastornos de salud mental son el principal problema y precursor de otras enfermedades mentales como el control y la falta de trabajo asociados con este síndrome.

Objetivos de la investigación: Analizar la prevalencia del síndrome de *burnout* en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, con el fin de identificar los grupos de riesgo y comprender la magnitud del problema.

Investigar los factores de riesgo asociados al desarrollo del síndrome de *burnout* en la institución con el propósito de identificar áreas de intervención y prevención.

Evaluar el impacto del síndrome de *burnout* en la salud física y mental de los funcionarios, mediante la identificación de las enfermedades y trastornos relacionados, con el fin de resaltar la importancia de una atención integral.

Proponer recomendaciones y estrategias de intervención dirigidas a prevenir, identificar y gestionar el síndrome de *burnout*, tanto a nivel individual como institucional, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores.

Mediante la investigación y el abordaje de estos objetivos, se busca generar conocimiento que contribuya a una mejor comprensión y atención del síndrome de *burnout*, tanto a

nivel teórico como práctico, con el fin de promover entornos laborales saludables y prevenir el agotamiento emocional y sus consecuencias negativas en los funcionarios del S.AE.

En este estudio descriptivo, se utilizó la herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar la prevalencia del síndrome de *burnout*. El MBI consta de 15 ítems que se dividen en tres subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

En base a lo anterior descrito, nos parece adecuado examinar este constructo que genera el *burnout*, que afecta el estado de salud física y mental como factores de riesgo en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

Aplicando el plan de mejoramiento como estrategia de afrontamiento se busca mejorar la calidad de vida en el trabajo.

1. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO –SAE-

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el clima laboral se ha convertido en un eje fundamental para entender como el entorno en el que se desempeña una persona influye en su comportamiento, productividad y desempeño, y que el recurso más valioso de las organizaciones es el factor humano; por lo tanto, en estas circunstancias es oportuno mantener un clima laboral adecuado. No obstante, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, no cuenta con un plan de mejora del síndrome de *burnout*, el cual podría ayudar y prevenir este problema, al fomentar un entorno laboral más saludable.

Diagnóstico:

Es necesario establecer un diagnóstico del síndrome de agotamiento físico y mental para determinar su impacto en el desempeño de los empleados del Servicio de Acreditación Ecuatoriano. Estos factores, como la sobrecarga de trabajo, las jornadas prolongadas e intensas, la inseguridad laboral, los contratos injustos, entre otros, han provocado la aparición de síntomas en los empleados administrativos y operativos, como el agotamiento físico y mental.

Así mismo se presenta un bajo nivel de comunicación con los directivos y jefes de otras dependencias, consecuencia de ello los funcionarios perciben un ambiente de trabajo caracterizado por la incertidumbre.

Es importante considerar los cambios de liderazgo en la institución y comprender por qué se ha perdido el sentimiento de pertenencia. También es importante investigar otros factores que influyen en el clima laboral. Luego, se debe desarrollar una propuesta plan de mejora del clima laboral que ayude a reducir los problemas actuales y motive al mejor desempeño de los funcionarios del SAE.

Por otro lado, los cambios tecnológicos, económicos, político y social, han afectado la relación trabajo – familia impactando la calidad de vida de los individuos.

Además, cada vez son más las mujeres con responsabilidades familiares que buscan la promoción profesional para mantener la vida diaria en el hogar, tratando de encontrar un equilibrio entre el trabajo profesional y el cuidado de la familia y evitando conflictos que afectan la salud física y mental.

La falta de armonización de las actividades profesionales afecta el tiempo dedicado a la familia, reduce la productividad laboral, lo que afecta la calidad de vida y la salud del individuo. Esto es cuando sufres del síndrome de burnout o desgaste profesional. Por lo tanto, surge la necesidad de estudiar el impacto que puede tener el síndrome en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

Del mismo modo han surgido nuevos roles y funciones generando competitividad en las áreas de trabajo, no hay claridad en la retroalimentación del desempeño, capacitación y reconocimientos en la institución.

Según lo mencionado, es posible que existan casos de síndrome de *burnout*, el cual tiene efectos negativos en el rendimiento tanto en el trabajo como en la vida familiar, lo que ha llevado a la deserción de empleados en el Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

Como resultado, los funcionarios han experimentado incertidumbre y desmotivación, y han surgido nuevos roles y funciones que han generado competitividad en las áreas de trabajo. Según lo expresado por los trabajadores, "no hay claridad en la retroalimentación del desempeño, la capacitación y el reconocimiento" de acuerdo a lo expresado por.(Hernández et al, 2010,pp.61-62).

Con el fin de dar respuesta al problema planteado, en este estudio del síndrome de *burnout* y clima laboral es importante se detecte de manera oportuna el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, y vele porque exista la salud ocupacional, personal y profesional, se oriente a mejorar la calidad de vida en el trabajo, propicie la motivación,

estímule el compromiso y lealtad de los funcionarios, este efecto positivo se reflejará en su familia y la Institución.

De lo contrario, habrá consecuencias negativas en el lugar de trabajo, tales como: mala calidad del servicio, pérdida de interés en los usuarios, baja productividad, menor satisfacción laboral, baja autoestima, agotamiento emocional, ausentismo, falta de autonomía, entre otros.

Estos antecedentes sugieren la existencia de un problema de síndrome de *burnout* en la institución, con funcionarios que presentan síntomas y factores relacionados con este trastorno. Además, se plantea la importancia de evaluar el síndrome de *burnout* y sus influencias en el desempeño de los funcionarios. Estos antecedentes respaldan la necesidad de abordar y resolver el problema del síndrome en la institución.

El método a seguir es formular una encuesta relacionado con del síndrome de *burnout*, una vez realizado el análisis cuantitativo, se procederá con información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de medidas específicas para mejorar el clima laboral y prevenir el síndrome de *burnout* en la institución.

Se pueden utilizar herramientas como programas de gestión del estrés, promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, apoyo emocional y psicológico y programas de bienestar y salud mental para abordar el síndrome de agotamiento en la institución. Es crucial adaptar estas herramientas a las necesidades particulares de la institución y asegurarse de que la dirección y los líderes participen en su ejecución.

El análisis realizado revelará que el síndrome de *burnout* influye en el clima laboral. Los factores como falta de autonomía, reconocimiento, apoyo emocional y equilibrio entre el trabajo y la vida personal se relacionan con un mayor riesgo de *burnout*.

Conclusiones y recomendaciones:

Es fundamental abordar el síndrome de cansancio en la institución porque puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los empleados, así como el rendimiento, la calidad del trabajo y la atención.

El clima laboral favorable puede prevenir y mitigar el síndrome de agotamiento, que incluye cosas como la autonomía, el reconocimiento, el apoyo emocional y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Es fundamental abordar este problema mediante la implementación de programas de gestión del estrés crónico, la promoción del equilibrio laboral-personal y la creación de un entorno de apoyo y reconocimiento.

Se recomienda también evaluar regularmente el síndrome de *burnout* y fomentar una cultura organizacional que valore la salud y la salud mental de los empleados. Estas acciones ayudarán a prevenir y reducir el estrés crónico.

Contar con el apoyo y la participación activa de la dirección para llevar a cabo y respaldar estas iniciativas.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo diseñar un plan de mejoramiento del clima laboral en el Servicio de Acreditación Ecuatoriano?

1.3 Organización del problema

- ¿Cuál es la situación actual que implica el síndrome de *burnout* en el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo en los funcionarios de Servicio de Acreditación Ecuatoriano?
- ¿Cuáles son las definiciones y aportaciones conceptuales teóricas del *burnout* que incide en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano?

- ¿A través de qué herramientas se puede medir el *burnout* y mejorar el clima laboral a los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano?
- ¿Qué estrategias de gestión y mejoramiento son aplicables para mejorar el clima laboral en el Servicio de Acreditación Ecuatoriano?

1.4 Delimitación del estudio

1.4.1 Delimitación espacial

El estudio se realizó con una muestra poblacional conformada por (304) funcionarios (muestra representativa de la población total de 1463) del Servicio de Acreditación Ecuatoriano a nivel nacional. Los resultados obtenidos se generalizaron a nivel de la población estudiada y no se puede garantizar su aplicabilidad a otras organizaciones o contextos laborales.

1.4.2 Delimitación temporal

La presente investigación se realizó en el mes de mayo del 2022, al que se aplicó los instrumentos de recolección de datos; los resultados no se podrán generalizar tanto a un momento anterior ni posterior a dicho período.

1.4.3 Delimitación recolección de datos.

El estudio se basó en la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como cuestionarios o encuestas, para recopilar información sobre el síndrome de *burnout*. No se utilizaron otros métodos, como entrevistas cualitativas, que podrían proporcionar una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento del clima laboral para optimizar el desempeño y un ambiente agradable en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

1.5.2 Objetivos específicos

- Desarrollar estrategias para prevenir los factores de riesgo que eliminen o neutralicen el síndrome de burnout de los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.
- Aclarar los conceptos teóricos del *burnout*, comparar definiciones, establecer un nivel crítico en el ámbito de las aportaciones bibliográficas, nacionales y extranjeras que permitan diagnosticar, prevenir, reestablecer o reducir el síndrome.
- Analizar el resultado del cuestionario MBI midiendo el *burnout* entre los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, y hacer los cambios necesarios para mejorar el clima laboral.
- Proponer una estrategia de mejoramiento del clima laboral procurando un impacto positivo en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

1.6 Justificación

La necesidad de comprender y abordar los efectos negativos del estrés laboral y el síndrome de cansancio en los empleados que no reciben el apoyo necesario en el servicio de empleo justifica el estudio. Se pueden crear entornos laborales más saludables y mejorar el bienestar y el rendimiento de los empleados al investigar y tomar medidas para prevenir y manejar estos problemas.

En la actualidad, el síndrome de quemarse en el trabajo ha ganado mucha atención y es crucial determinar su alcance y su relación con ciertos factores estresantes en nuestra institución. Esto nos permitirá desarrollar estrategias de prevención o mitigación efectivas para reducir los efectos negativos de la interacción entre el *burnout* y la estrategia institucional.

Por lo tanto, el tema abordado en este estudio es de gran importancia para nuestra institución, ya que nos brinda información relevante sobre los factores estresantes que pueden obstaculizar nuestro logro en cualquier momento. Además, nos permite desarrollar estrategias específicas para prevenir la aparición de este síndrome y, si es necesario, ofrecer una intervención directa.

El impacto perseguido con este estudio es generar conciencia en la institución sobre la importancia de mejorar el ambiente laboral. Esto implica la implementación de un plan diseñado para fomentar el rendimiento laboral, el desarrollo profesional, la satisfacción personal, el sentido de pertenencia y el compromiso, al mismo tiempo que se promueven relaciones interpersonales óptimas que brinden estabilidad emocional a los funcionarios.

La propuesta actual tiene como objetivo proporcionar una base para las autoridades del Servicio de Acreditación Ecuatoriano y servir como referencia para futuras investigaciones.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Conceptos del Síndrome de burnout

El concepto de agotamiento (término anglosajón para agotamiento, desgaste y pérdida de entusiasmo por el trabajo) fue desarrollado después de décadas de observaciones científicas según (Aranda, 2006, p. 1).

El psiquiatra de New York Herbert Freudenberger (1974) definió inicialmente el síndrome de *burnout* como "un estado de fatiga que se produce por el compromiso, forma de vida o relación que no produce el desenlace esperado". (Cabello, p. 51).

El *burnout*, un precursor permanente del agotamiento, que algunas personas sufren en el trabajo, se desarrolla durante un largo período de tiempo como resultado del estrés crónico relacionado con el trabajo.

2.2. Antecedentes investigativos

De acuerdo con los resultados del grupo de investigación, en 1969, H.B. Bradley creó el término "agotamiento del personal" para describir una transformación en la actitud y el comportamiento que surgía de la fatiga y la falta de motivación de algunos agentes de policía en aquel entonces. (Guardado, 2017, p. 60).

El psiquiatra Herbert J. Freudenberger (1972) describió por primera vez el síndrome de agotamiento, también conocido como síndrome de agotamiento ocupacional, en un libro de 1980 en el que examinaba el estado físico y mental de los jóvenes que trabajaban en su "Clínica Libre" en Nueva York.

De forma paralela, surgieron otros autores en el estudio, (Cherniss (1982) citado en Martínez, 2010), lo vi como un proceso y lo dividí en cuatro etapas: La fase de estrés ocurre cuando las demandas de trabajo y los recursos disponibles no están en armonía; la fase de agotamiento ocurre cuando los síntomas emocionales del sujeto se ven afectados por este desequilibrio, como preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento; y la

fase de afrontamiento defensivo ocurre cuando el trabajador cambia su comportamiento y actitud, tratando a los clientes de manera fría y cínica. (p. 49).

De acuerdo con el modelo propuesto por (Edelwich y Brodsky (1980) citado en Sandra, 2001), las cuatro fases del síndrome de *burnout* son las siguientes: :1) Fase de entusiasmo e idealismo. 2) Fase de estancamiento: disminuye la participación en actividades. 3) Fase de apatía, que se considera el núcleo central del agotamiento e implica sentimientos de frustración, parálisis en las actividades y manifestación de problemas emocionales y conductuales. 4) Fase de distanciamiento, en la que uno se siente cada vez más frustrado por su trabajo.(p. 135).

Desde que Cristina Maslach, profesora de psicología en la Universidad de California, acuñó el término para su aplicación en el ámbito laboral en 1976, el síndrome de *burnout* ha generado un debate científico. Maslach y Jackson (1981, 1982) conceptualizan el agotamiento emocional (AE), la despersonalización (DP) en las interacciones con clientes y usuarios y la falta de realización personal (RP) como una expresión conductual del estrés en el trabajo. (Martínez Pérez, 2010), gracias a sus trabajos el concepto de *burnout* empieza a delimitarse. Maslach y Jackson elaboraron el cuestionario Maslach (MBI) en 1981.

Los autores de la literatura sobre agotamiento laboral de finales de los años 90 incluyen: Gil-Monte et al. (1995) explican las causas del agotamiento emocional y la baja realización laboral, mientras que la despersonalización implica la intención de dejar el trabajo. Se ha planteado la hipótesis de que la realización personal es mayor cuando el agotamiento emocional se combina, lo que significa que la realización personal tendrá un mayor impacto sobre el agotamiento emocional. Esto se debe al sistema de relaciones entre varios modelos de afrontamiento. (Blanch, 2002, p. 61).

Después de esta diversidad de punto de vista, sólo podemos decir que aún no existe una definición única del *burnout* laboral que sea aceptada por toda la comunidad científica, lo que anima a seguir investigando sobre este fenómeno.

La tabla No. 1. Se han presentado modelos que explican la aparición del síndrome de agotamiento. Durante casi cuatro décadas, el agotamiento laboral, especialmente en los servicios humanos, ha sido un fenómeno intrigante.

Esto demuestra que se aplica a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones humanitarias (Golembiewski, et al., (1983-1986) citados en Guerrero, 2000).

Tabla 1. *Modelos que conforman la evolución del síndrome de burnout*

Modelos Comprensivos	Representantes	Descripción
Modelos desarrollados a partir de la teoría socio cognitiva.	- El modelo de Cherniss (1993). - Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).	Basado en los trabajos de Albert Bandura. Analizan los mecanismos psicológicos que afectan la acción y la importancia del pensamiento autorreferencial en el funcionamiento humano.
Modelos desarrollados a partir de la teoría del intercambio social	- Buunk y Schaufeli (1993). - Hobfoll y Freddy (1993)	Examinan los fundamentos teóricos de la teoría de la justicia.
Modelos desarrollados sobre la base de la teoría organizacional.	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter. (1983). - Modelo Coxa, Kuka y Leitera (1993). - Modelo Winnubsta (1993).	Lo que tienen en común es la atención a los estresores organizacionales y las estrategias organizativas para abordar el agotamiento en el trabajo.

Tabla 1. (Continuación)

Modelos Comprensivos	Representantes	Descripción
	- De Cox, Kuk y Leiter (1993).	- El modelo desarrollado por Cox, Kuk y Leiter en 1993. Todos creen que la respuesta a la pregunta sobre el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo.
	- Modelo Winnubst (1993).	
Maslach MBI-HSS modelo tridimensional	Maslach (1982). Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983).	Considera factores cognitivos (bajo rendimiento personal), emocionales (agotamiento emocional) y conductuales.
	- Maslach y Leiter (1988)	
El modelo de Edelwich y Brodsky.	- Edelwich y Brodsky y(1980).	Cuatro etapas componen el <i>burnout</i> , un proceso de decepción o desilusión en el trabajo: 1. Emociones, 2. Ejercicio, 3. Descontento, 4. Apatía (considerado como una forma de protegerse de la frustración).
Modelo Prece y Murphy	- Price y Murphy (1984)	El agotamiento es un proceso de adaptación a las circunstancias estresantes en el lugar de trabajo y se manifiesta en seis fases: Desorientación, inestabilidad emocional, culpa por el fracaso profesional, soledad y tristeza, angustia que puede llevar al siguiente nivel, petición de ayuda y equilibrio.
	- Gil Monte (2005)	Distingue dos perfiles en el proceso SQT:
Modelo de Gil Monte		Los afectados no muestran sentimientos de culpa, pero se caracteriza por un bajo entusiasmo por el trabajo, acompañado de agotamiento mental y lentitud. Perfil 2: con frecuencia un problema más grave que identificaría los casos clínicos más deteriorados

Tabla 1. (Continuación)

Modelos comprensivos	Representantes	Descripción
		Además, las personas que experimentan los síntomas pueden experimentar sentimientos de culpa. El cuestionario de evaluación del equipo se puede usar para evaluar estos síntomas. El síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como CESQT,

Fuente: Tomada de Japcy Quinceno y Stefano Alpi (2007, p. 122). *BURNOUT*: "SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)"

2.3 Definición

A lo largo de los últimos 35 años, se han desarrollado numerosos modelos teóricos y conceptuales sobre el agotamiento laboral y deportivo.

Desde sus primeras investigaciones hasta la actualidad, se ha demostrado que el síndrome patológico conocido como "*burnout syndrome*", también conocido como "síndrome de quemarse en el trabajo", tiene un impacto negativo en cualquier profesión.

El síndrome del quemado, también conocido como síndrome del agotamiento, se ha implementado en las últimas décadas en las organizaciones. Es crucial y es un componente esencial de la estrategia de una empresa.

Veamos en primer lugar como se han desarrollado los primeros estudios acerca del síndrome de *burnout* desde mediados de los años 70.

Según se cita en (Bosqued, 2008), el psiquiatra Herbert Freudenberger describió por primera vez el estado de agotamiento profesional en 1974. Freudenberger describió el agotamiento como "una variedad de trastornos y condiciones médicas, biológicas y psicosociales no especificadas que se desarrollan durante el empleo como resultado de procedimientos legales". Debido a las demandas excesivas, este fenómeno tiene un impacto significativo en los trabajadores, ya que afectan su eficiencia laboral y provocan

comportamientos desfavorables tanto dentro de la organización como en su entorno personal y familiar (p.19). Freudenberger, citado en (Carlin, 2010), usó la palabra "*burnout*" para describir este patrón conductual uniforme y lo definió como "la pérdida o disminución de la fortaleza espiritual del trabajador" (p. 170).

Freudenberger citado en (Cabello, 2016) solo describen que los elementos históricos y conceptuales del Síndrome de *burnout* en su forma clínica se definen como "fatiga o frustración. Cuando te dedicas a una causa o estilo de vida" (p.51).

Freudenberger optó por la palabra agotamiento y la describió como "estar quemado", "consumido" y "apagado". Esta palabra se utiliza con frecuencia en el ámbito atlético y deportivo para referirse en atletas que no obtuvieron resultados a pesar de su esfuerzo.

La psicóloga social Christina Maslach y Susan Jackson (1981) introdujeron el término "*burnout*" en 1976 y afirmaron que el síndrome afecta y se caracteriza por una clasificación reconocida de indicadores en las siguientes dimensiones:

La sensación de agotamiento emocional se refiere a la sensación de cansancio, falta de energía, frustración y desmotivación.

La despersonalización es un signo de un desequilibrio entre los recursos personales y las necesidades organizacionales. Esto puede conducir al empleado a una desconexión emocional y una actitud desapegada hacia los demás.

Bajo nivel de realización personal: este aspecto se manifiesta como una estrategia de afrontamiento, donde la persona experimenta una disminución en su sentido de logro personal y satisfacción en el trabajo.

Posteriormente y comprendiendo al *burnout* Maslach citado en (Díaz, 216) la baja realización personal es cuando el trabajador tiene la sensación de que ya no está haciendo el trabajo como lo hacía al principio y es juzgado negativamente por esto, lo que resulta en agotamiento emocional y falta de ganas de trabajar. Hacer feliz a un empleado que está condicionado por lo personal. (p.115).

(Pines y Kafry, 1978 y Caputo, 1979 citado en Merari, 2019, p. 19) dicen: "La incapacidad para satisfacer las necesidades profesionales o personales causa este estado de fatiga física, emocional y de conducta, también conocido como *burnout*".

Ahora bien, según, Farber (1983) afirma que "el agotamiento emocional, la falta de energía, el distanciamiento, los sentimientos de incompetencia, las actitudes de rechazo hacia el trabajo y otros síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima son características del agotamiento".

Conforme se ha ido estudiando e investigando, han ido surgiendo otras definiciones como por ejemplo de: Gil- Monte y Peiró (1997-2002) estos autores destacan que más que una condición o estado, es una respuesta específica a corto y medio plazo al estrés crónico en el trabajo.

Agotamiento mental en el trabajo: el síndrome de quemarse de Gil (2003) "usar una etiqueta común para identificar un problema de salud mental que afecta la capacidad de una persona para trabajar es a menudo difícil porque implica un intento de investigación rigurosa confundido con definiciones técnicamente factibles y manejables." (Gil-Monte, 2003, p. 188). En consecuencia, cuando un trabajador dice que está quemado habitualmente quiere dar a entender que no se encuentra satisfecho en el trabajo.

Según Aranda (2006) (publicado en Quiceno, 2007, p. 119). define al *burnout* como un término relacionado con estar quemado, desgastado, exhausto y donde la ilusión por el trabajo se pierde.

El síndrome de fatiga, que se considera un accidente laboral que afecta la capacidad para desempeñar una actividad profesional, todavía tiene un impacto social significativo en pleno siglo XXI. Por lo tanto, se están creando estrategias para prevenir y tratar este síndrome.

Podemos crear una clasificación que relacione el síndrome de agotamiento con trabajos asistenciales y no asistenciales basándonos en la investigación existente. Además, descubrimos diferencias entre los autores en la descripción de los síntomas del síndrome.

Por último, examinamos cómo las definiciones están respaldadas por estudios que abarcan aspectos psicosociales y clínicos.

Autores creen que el síndrome afecta a la profesión médica y asistencial:

Definición de Freudenberg (1974). El psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberg describió por primera vez el síndrome de agotamiento en su forma clínica en 1974. "Un estado de fatiga, sensación de fracaso o frustración, con agotamiento permanente que se produce fruto de la dedicación a una causa, estilo de vida o relación que no aporta el empoderamiento esperado", dijo.”(Castañeda y Alba (2010) citado en Cabello, 2016, p. 51).

Definición de Edelwich y Brodsky (1980). Se define como "una pérdida progresiva de idealismo, energía y motivación vital en las profesiones de ayuda provocada por las condiciones de trabajo” (Apiquian Guitar, 2007).

Definición de Maslach y Jackson (1981). Aún más importante, estas autoras definen el agotamiento como: "agotamiento emocional, cinismo y estrés crónico que resulta de la despersonalización y la baja productividad personal, que puede ocurrir en personas que trabajan de cerca con otras personas". Luego crearon el inventario de agotamiento de Maslach (MBI).

Definición de Pines y Aronson (1988). Proponen un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por la preocupación constante por el trabajo, lo que crea situaciones emocionalmente angustiosas.” (Pines y Aronson citado en El Sahili, 2016, p. 7).

Definición de Macarena Martínez y Patricia Guerra, 1997. “El síndrome del estrés laboral a largo plazo afecta a las personas cuyo trabajo implica relaciones con los demás,

ayuda y apoyo para hacer frente a los problemas. Los síntomas de este síndrome incluyen agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal, junto con aspectos como trastornos físicos y de conducta y problemas en las relaciones interpersonales.

Además de estas características personales, el síndrome está relacionado con factores laborales y aspectos organizativos, como fuentes de estrés laboral e insatisfacción personal”(Martínez, 1997, p. 48).

Este síndrome de *burnout* refiere al desgaste personal de un empleado. Cuando las necesidades se exceden en el trabajo, provocan fatiga, lo que conduce a la insatisfacción y el agotamiento mental. Ataca a profesiones como: médicos, profesores, asistentes sociales, jueces etc.

Definición de Schaufeli y Enzemann (1998). En palabras de Schaufeli y Enzmann (1998, p. 36). Esto se refiere a "un estado mental persistente, negativo en relación con el trabajo". La normalidad se caracteriza principalmente por el cansancio acompañado de malestar, una sensación de competencia y motivación reducida y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.”. (Vallejo, 2017).

Definición de la OMS (2000) “Demostrar la respuesta que un individuo puede tener ante demandas y presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades, y que lo ponen en riesgo de afrontamiento” (Carballido, 2019, párr.2), síndrome que conduce sentimientos de tristeza, ansiedad y reducción de la eficiencia en el trabajo, al final se desestabiliza la salud del individuo que la padece.

Según (García, 2021) la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido el "*burnout*" como un problema o fenómeno relacionado con el agotamiento laboral físico, mental y emocional. Después de décadas de investigación como una enfermedad crónica, su diagnóstico entrará en vigor en octubre de 2022 y se incluirá en la lista de tratamientos que las empresas de atención médica brindan. (p.4).

2.4. Fases del *burnout*

Las fases destacadas en el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Fidalgo, 2021) son las siguientes:

Entusiasmo: Comienza el trabajo con expectativas positivas y energía alta.

Estancamiento: falta de reconocimiento y desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa.

La frustración puede resultar en insatisfacción laboral, falta de motivación, problemas emocionales y de salud.

Apatía: Indiferencia hacia el trabajo y trato mecánico con los clientes.

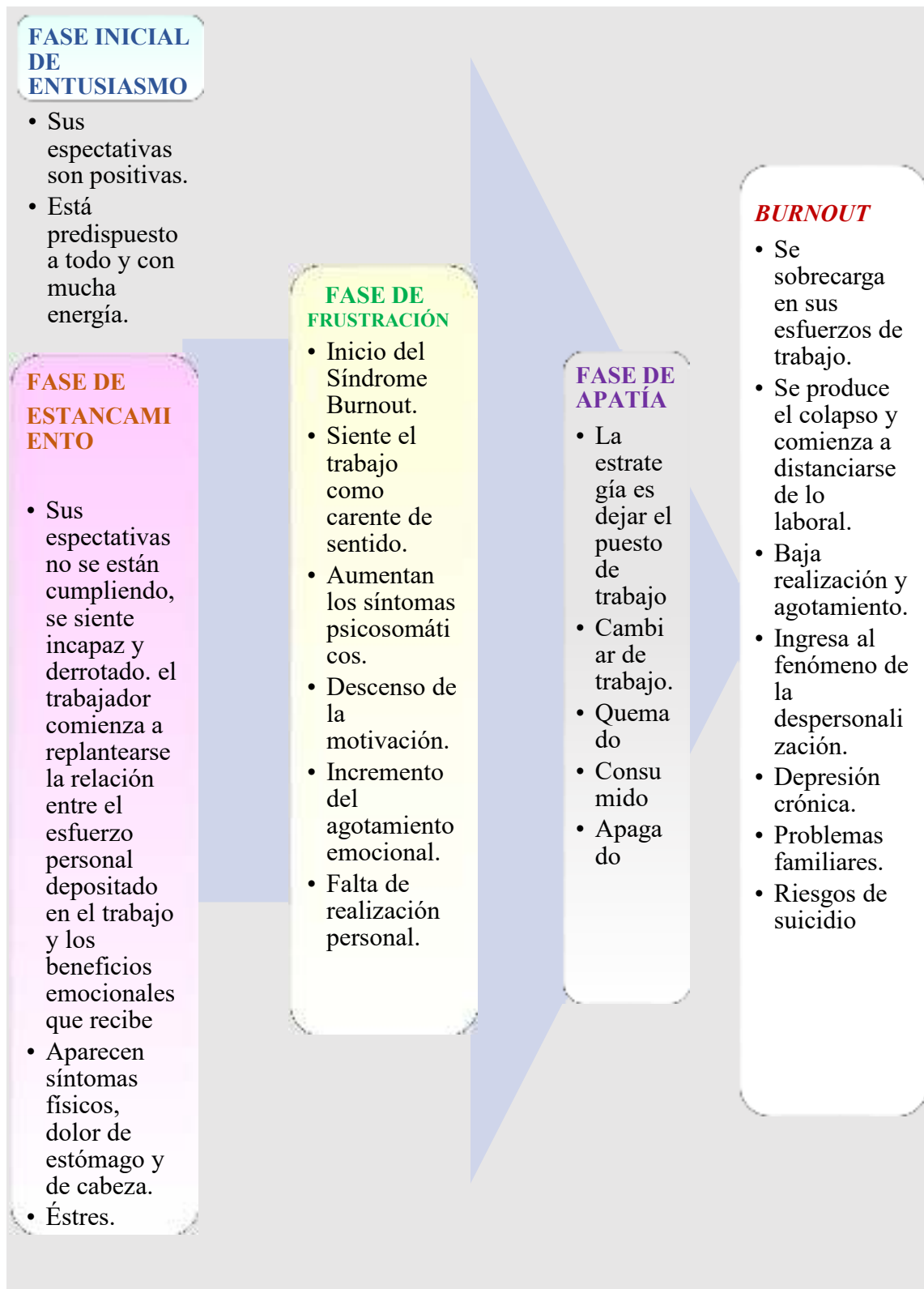


Figura 1. Fases del burnout.

Fuente: Elaboración propia.

2.5 Las dimensiones del síndrome de *burnout*

Maslach divide el síndrome de burnout en tres dimensiones:

- a. Despersonalización se refiere a la aparición de actitudes y sentimientos negativos hacia los demás, lo que resulta en percepciones deshumanizantes. Se experimenta una pérdida de empatía y motivación.
- b. Falta de realización personal implica la ausencia de logros personales y una tendencia hacia una baja autoestima en relación con el trabajo. Se experimenta una pérdida de interés, baja autoestima, irritabilidad, insatisfacción con uno mismo y disminución de la satisfacción laboral.
- c. Cansancio emocional implica un aumento de los sentimientos de agotamiento emocional debido a las demandas laborales. El trabajador pierde interés en el trabajo y percibe una incapacidad para hacer frente a las demandas laborales cuando sus recursos emocionales se agotan. (Jácome, 2017, p. 12).

2.5.1. *Agotamiento emocional*

El agotamiento emocional (AE) se refiere a la pérdida o debilitamiento de emociones y sentimientos, lo que se manifiesta como desinterés, aversión, falta de entusiasmo por el trabajo e insatisfacción laboral. (García et al, 2020).

Cuando el empleado se encuentra incapaz de resolver problemas cotidianos, comienza a experimentar agotamiento emocional y físico, lo cual afecta sus relaciones con compañeros, usuarios y clientes. Esto resulta en insatisfacción laboral, falta de motivación y una actitud pesimista hacia las tareas laborales.

Bajo la influencia de este síndrome, la producción disminuye, se dificulta alcanzar los objetivos, aumentan las quejas de los usuarios y los recursos emocionales se vuelven inestables, generando impaciencia y una mayor propensión a la irritabilidad.

2.5.2 Despersonalización

La despersonalización (DP) se refiere a la pérdida de interés, disgusto y falta de placer en el trabajo, así como a sentimientos de aborrecimiento y pérdida de alegría por realizar las tareas laborales (García, p.2). Esto implica una disminución de los recursos emocionales y una falta de voluntad para comprometerse con las tareas asignadas. También se observa una actitud de insensibilidad hacia los demás.

2.5.3. Baja realización personal

La baja realización personal (RP) se manifiesta en una baja autoestima, incompetencia en el trabajo y una actitud negativa hacia uno mismo. La falta de habilidades profesionales, la falta de confianza en uno mismo, la falta de habilidad para desempeñarse en el trabajo y la falta de satisfacción con sus resultados laborales son señales de la inadecuación profesional (Maslach, 1981), citado en García, p.2).

Conceptos: resumen de Marisa Bosqued (2005).
Agotamiento emocional: Fatiga, pérdida de energía, sensación de agotamiento físico y emocional, así como una disminución de la energía y la motivación
Despersonalización: Implica desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que se brinda servicio o se interactúa en el entorno laboral.
Baja realización personal: Se refiere a la disminución de la satisfacción y el sentido de logro en el trabajo.

Figura 2. Características del síndrome de burnout

Fuente: Extraída basada en los conceptos de Marisa Bosqued (2005), p.171.

2.6. Causas del burnout

Existen múltiples explicaciones sobre las causas que contribuyen al aumento del síndrome de burnout, las cuales están relacionadas con el tipo de carrera que se desarrolla y el desequilibrio entre las expectativas profesionales y la realidad del trabajo diario.

Las características individuales, como la edad y el sexo, así como la falta de una formación profesional adecuada, también pueden aumentar las posibilidades de

experimental *burnout*. Además, factores como las instalaciones del lugar de trabajo, salarios bajos, falta de participación en la toma de decisiones y relaciones conflictivas con colegas pueden desempeñar un papel importante en el desarrollo del síndrome. (Thomaé, 2006, p. 19).

Conocer y comprender en profundidad el síndrome de *burnout* y las causas que lo desencadenan.

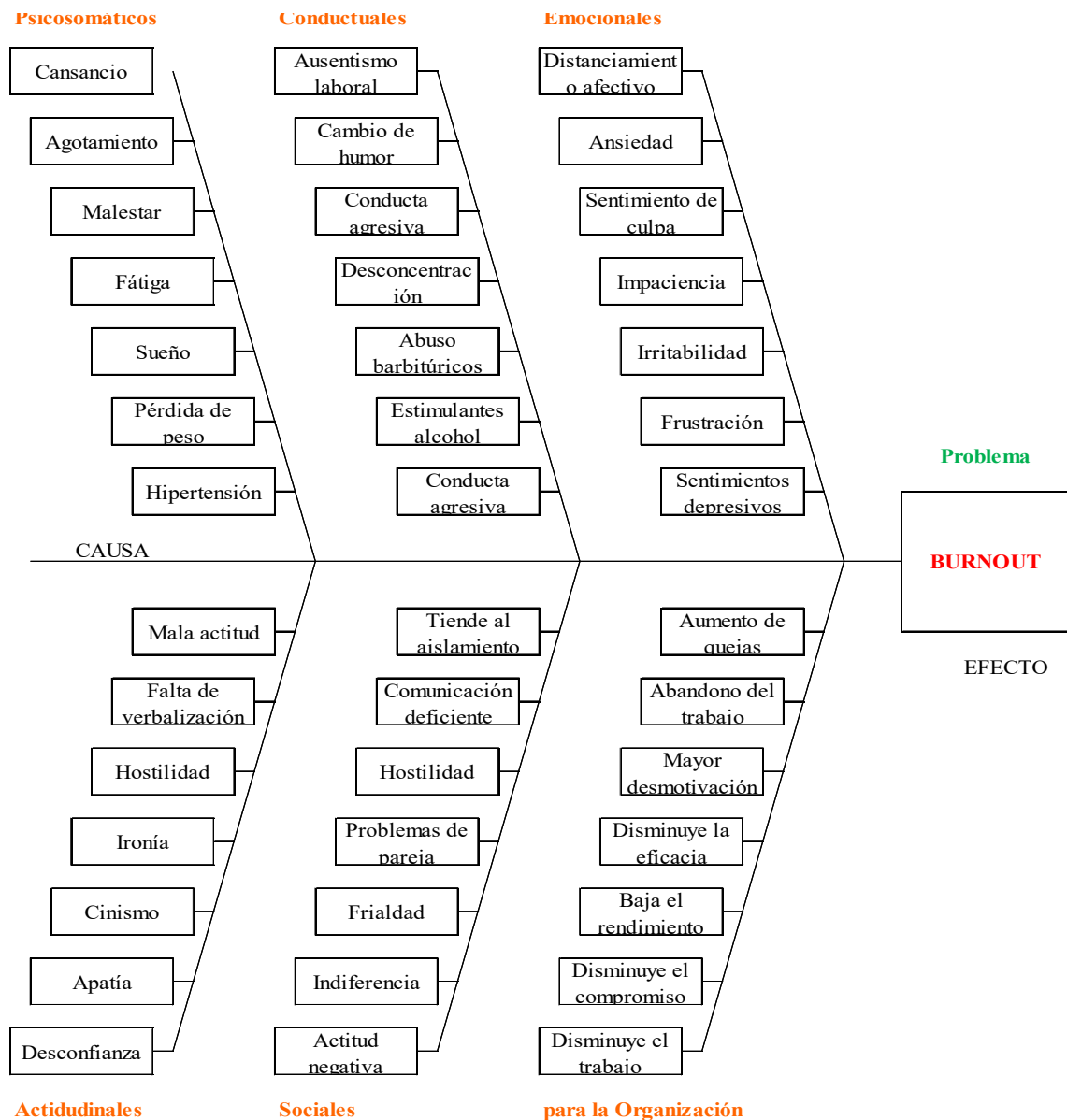


Figura 3. Diagrama de causa efecto problemas del burnout

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de Quiceno, Japcy Margarita. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. Modelo teórico del Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CISSQT) Autora: Eugenia Gamboa Ramírez, 2011, (p. 26).

2.7. Factores individuales influyentes sobre el Burnout

2.7.1 Variables personales

La investigación existente indica una variedad de factores que influyen en el desarrollo del síndrome de *burnout*. Se ha realizado una investigación sobre las conexiones entre la personalidad y el locus de control, la personalidad tipo A, la autoeficacia, los estilos de afrontamiento y la autodeterminación. También se ha observado que una vida personal inestable y estresante puede estar relacionada con sentimientos de apatía y dudas sobre el trabajo.

Se ha demostrado que el modelo de los cinco factores de la personalidad (extraversión, amabilidad, tesón, neuroticismo y apertura mental) es útil en los estudios sobre el agotamiento. Mientras que el neuroticismo incluye aspectos como la depresión, la ansiedad y la vulnerabilidad, la extraversión se asocia con características sociables y activas. La amabilidad, que incluye empatía y calidez, tiene un impacto negativo en el *burnout*” (Gil-Monte, 2005b; Alarcón et al., 2009).

Estos factores de personalidad pueden contribuir a la comprensión del *burnout*, facilitar su manejo y ser relevantes para los empleados en situación de vulnerabilidad. Además, el reconocimiento y valoración del esfuerzo realizado por los empleados puede motivar su compromiso y evitar la aparición del *burnout*.

En resumen, los factores influyentes en el *burnout* incluyen la personalidad, el locus de control, la estabilidad de la vida personal, así como los rasgos de extraversión, neurocitismo, amabilidad y apertura mental. Reconocer y valorar el esfuerzo de los empleados puede ser crucial para prevenir el *burnout*.

2.7.2. Variables demográficas

Entre las variables sociodemográficas asociadas con el *burnout*, incluyen: la edad, el sexo, el nivel de estudios y los antecedentes familiares.

(Johnson et al., 2017). En el estudio "El artículo "Edad, estrategias de regulación de emociones, agotamiento y participación en el sector de servicios: ventajas de los trabajadores mayores" enfatiza que las empresas están experimentando una fuerza laboral envejecida y deben enfrentar una cantidad significativa de puestos de trabajo. En este sentido, la edad se correlacionó positivamente con la eficacia y el compromiso laboral de los trabajadores del sector servicio, mientras que la edad se correlacionó negativamente con los niveles de cinismo y agotamiento emocional.

Edad: Las variables sociodemográficas han sido discutidas, especialmente la relación inversa entre la edad y el agotamiento, que indica que los niveles de este síndrome disminuyen con la edad. En esta línea (O'Sullivan, 2021) se sugiere que la severidad de los síntomas de *burnout* en los trabajadores jóvenes puede ser atribuible a factores como el impacto de la realidad, el efecto del trabajador saludable y el bajo éxito en la socialización. No todos los autores mencionan o identifican una relación específica entre la edad y el *burnout*.

Sexo: En cuanto al género, se observa que las mujeres presentan un mayor grado de nivel de *burnout* en comparación con los hombres. (Muñoz et al., 2017).

La variable demográfica del sexo no se considera como un predictor sólido del *burnout* según (Christina Maslach, 2009) . En este sentido, el género no parece afectar las dimensiones del agotamiento en las mujeres según (Schaufel, and Enzmann citado en O'Sullivan, 2021) . La relación entre ambas variables es estadísticamente pobre y no significativa, como señala Muñoz (p. 46).

Este fenómeno, se acentúa en ellas por distintas causas como:

- La carga dual de responsabilidades tanto en el hogar como en el trabajo.
- El conflicto entre la necesidad de tener un rol independiente y la presión de ajustarse a las expectativas sociales.
- La presencia de acoso sexual en el entorno laboral.
- La discriminación de género, que se refleja en salarios más bajos y mayores demandas laborales. (INSP, 2017).

Estudios: Se ha observado que los niveles de educación más altos están relacionados con mayores niveles de agotamiento, debido a las mayores implicaciones de la responsabilidad que suelen estar relacionadas. De manera similar, los empleados están más expuestos al *burnout* cuando realizan tareas que no se ajustan a su nivel de capacitación. (Cruz y Puentes, 2017).

Familia: Se observa una mayor percepción del agotamiento cuando se trata de conflictos entre trabajo y familia. Se ha descubierto que los conflictos entre el trabajo y la familia están más relacionados con el aspecto físico del agotamiento, mientras que los conflictos entre la familia y el trabajo tienen un impacto principal en el agotamiento emocional. (Medina et al., 2021).

El estar casado y tener hijos se asocia a un menor nivel de desgaste emocional, aunque la familia está expuesta a los riesgos laborales.

2.7.3. Variables organizacionales

El burnout está estrechamente relacionado con el entorno laboral. Un ambiente de trabajo hostil puede generar reacciones negativas que conducen al desarrollo del *burnout* según (Christina Maslach & Jackson, 1984). Los elementos ambientales, que incluyen el entorno físico y tecnológico, así como la interacción entre los miembros de la organización, también son importantes. Además, la aparición del agotamiento está influenciada por factores organizacionales como el contexto laboral, las recompensas y los castigos, mencionan (Cordes & Dougherty, 1993).

Esto implica que las personas que experimentan *burnout* pueden ser un indicador de una estructura organizativa disfuncional, donde el personal se siente infravalorado, según (Leiter & Maslach, 2001).

En este trabajo es de suma importancia mencionar la influencia, o la falta de ella, que puede generar sentimientos negativos manifestados en el agotamiento emocional. El aspecto social desempeña un papel fundamental en este agotamiento, no solo en aquellos individuos que buscan obtener prestigio a través de su profesión para alcanzar

reconocimiento y un estatus económico elevado, sino también en los factores organizacionales.

El síndrome de desgaste laboral, también conocido como *burnout* en inglés, está relacionado con factores como el trabajo por turnos, una carga excesiva de trabajo, la falta de claridad en los roles y la ambigüedad laboral. (Bergonzoli, 2021, para. 5). Estos factores organizacionales pueden contribuir al desarrollo del *burnout* y es importante tenerlos en cuenta en el análisis.

En cuanto a la carga de trabajo, también conocida como sobrecarga, excede la capacidad de completarla en el tiempo asignado, afecta a los empleados que son incapaces de realizar la tarea con eficacia, más aún cuando las tecnologías de la información les agrega en una sobrecarga de información.

Sin embargo, la posibilidad de aprender y adquirir nuevos conocimientos para romper la rutina y la monotonía se encuentra como un factor que puede contribuir al desarrollo del *burnout*, y a su vez, como una oportunidad para aprovechar el conocimiento, las habilidades y experiencias de los empleados en la práctica. Esta perspectiva es fundamental para preservar los recursos humanos valiosos a largo plazo. Por lo tanto, estamos creando oportunidades de crecimiento en relación a las demandas laborales al participar en talleres y eventos de capacitación.

Asimismo, podemos mencionar otras causas que pueden desencadenar el *burnout*, como, por ejemplo:

La inseguridad laboral.

Los recursos laborales disponibles.

El estilo de liderazgo.

La percepción de justicia organizacional.

Tal como se mencionó anteriormente en relación a las condiciones de trabajo (Gallego, 1991). Todas estas circunstancias desfavorables, incluida la falta de un salario digno, la falta de estabilidad laboral, la falta de oportunidades de crecimiento y promoción, la falta

de autonomía y una presión laboral excesiva, así como la falta de apoyo de los compañeros de trabajo, pueden afectar negativamente a una persona y aumentar el riesgo de agotamiento.

Además, es crucial tener en cuenta los importantes factores ambientales que pueden tener un impacto, como el divorcio, el nacimiento de hijos o la pérdida de seres queridos.

Estos eventos pueden generar estrés adicional y contribuir al desarrollo del *burnout*.

Son múltiples los factores implicados en la aparición del *burnout*:

Sobre carga de trabajo Falta de reconocimiento Relaciones conflictivas entre los trabajadores Exigencia de trabajo emocional en la interacción con el cliente. Disonancia emocional Falta de control sobre la organización del trabajo, baja autonomía, poca capacidad de decisión Exceso de burocracia Ambigüedad y conflicto de rol. Sobrecarga del rol Escasa participación de los trabajadores. Escasa integración de los trabajadores en la empresa Falta de apoyo social Estilo de dirección rígido, muy jerarquizado o dictatorial Descompensación entre los recursos, la autonomía para organizarse y la responsabilidad de sus actos Falta de comunicación y apoyo del gerente	Ausencia de refuerzos, recompensas o incentivos Contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte Escasa posibilidad de desarrollo profesional o de carrera profesional Proporcionar servicio en la sociedad de la inmediatez y de la queja Trabajo en turnos Relaciones conflictivas entre los mandos Insatisfacción en el trabajo Competitividad y pugna entre los compañeros con falta de colaboración y ayuda Relaciones conflictivas con los clientes Desigualdades o falta de equidad en el trato del personal Contagio social del <i>burnout</i> Expectativas pocas claras Trabajo poco inspirador Sentirse poco apreciado Trato injusto Estrés y frustraciones laborales
--	--

Figura 4. Factores asociados al *burnout* como posibles causas y facilitadores

Fuente: Elaboración propia basadas en las ideas de Rubio y Gil-Monte. El síndrome de quemarse en el trabajo (*burnout*). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar, Ediciones Pirámide. Madrid 2005.

Estos factores pueden desencadenar una situación de “*burnout*” cuando se dan por determinados periodos de tiempo y continuos.

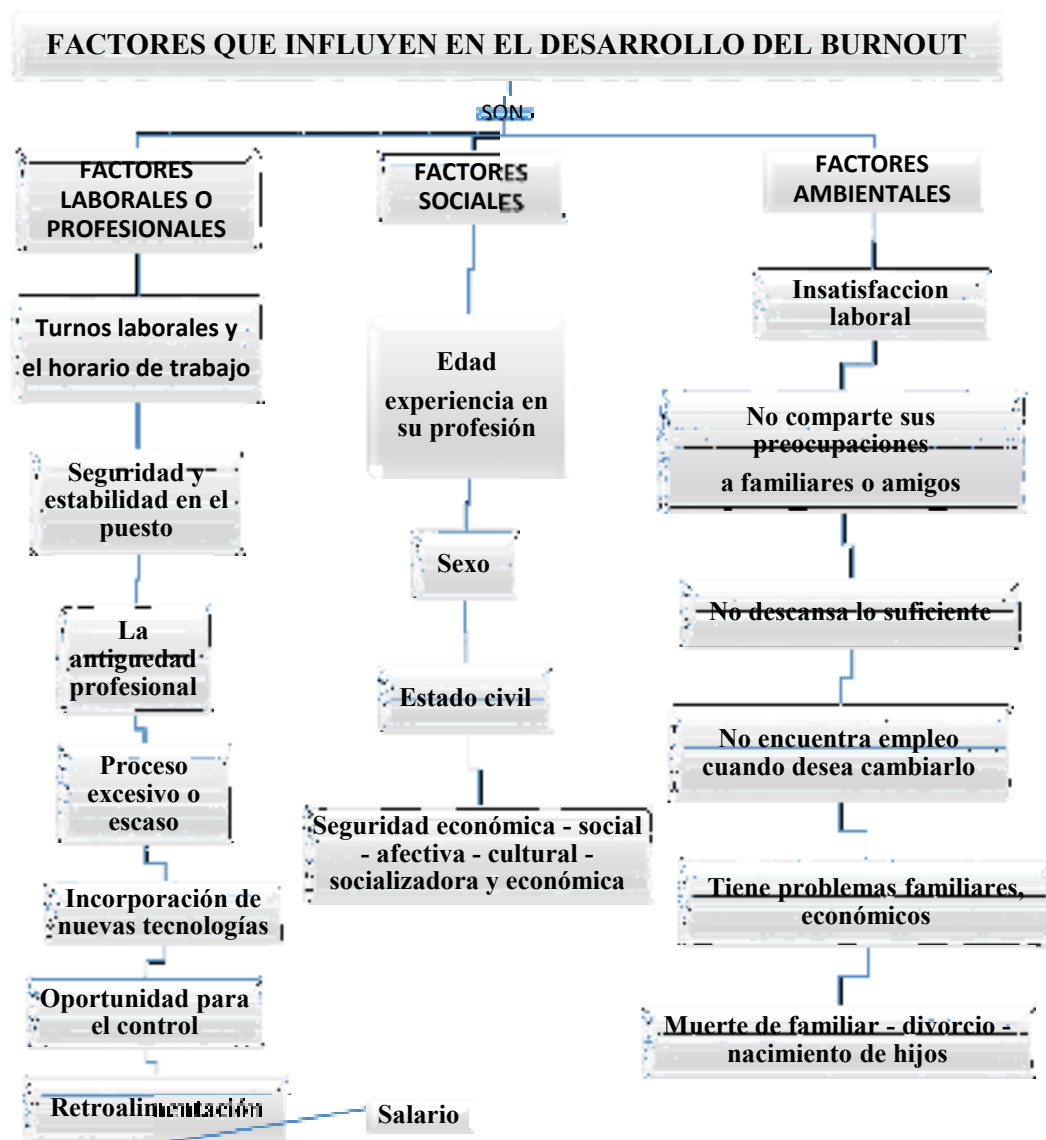


Figura 5. Factores que influyen en el desarrollo del burnout

Fuente: Elaboración propia. datos tomados de Alejandra Apiquian Guitart. Artículo: El síndrome de burnout en las empresas. Factores que influyen en el desarrollo del burnout México 2007.

Es importante tener en cuenta que los gerentes también experimentan el agotamiento. Muchos directores se encuentran en esta situación, ya que sus trabajos suelen ser caóticos y constantemente se ven atrapados entre la gestión de sus empleados y cumplir con las demandas de sus superiores. Esta realidad plantea la pregunta: ¿Cómo podemos esperar que los gerentes creen un ambiente de trabajo agradable y altamente comprometido cuando ellos mismos se sienten más agotados que aquellos a quienes supervisan? (GALLUP, 2022).

Por lo tanto, es crucial que tanto los gerentes como los empleados encuentren el equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Si no se logra este equilibrio, el rendimiento del equipo puede deteriorarse.

2.8. Consecuencias del *burnout*

Smith, Watstein y Wuehler (1986) (citado en Carlin et al., 2010) afirman que “El *burnout* describe un patrón delicado de síntomas, conductas y actitudes que es único para cada persona, lo que hace muy difícil aceptar una definición general del síndrome que tiene muchas consecuencias. Incluyen que el patrón de síntomas (emocionales, cognitivos, conductuales y actitudes) es único para cada persona, y los factores sociales, físicos, psicológicos o una combinación de todos pueden afectar la salud. La literatura sobre el síndrome de agotamiento incluye más de cien síntomas.

1.Emocionales: Se encuentra el agotamiento emocional, irritabilidad, apatía, confusión, ansiedad, depresión sentirse atrapado, despersonalización, nerviosismo, inquietud paranoia, miedo a volverse loco, etc.

2.Cognitivos: Comprende la pérdida de la autoestima profesional y personal, encontrando menor rendimiento laboral y ausentismo, imposibilidad de conseguir logros, baja realización personal. Las exigencias de trabajo superan sus capacidades, este sentimiento se puede quedar enmascarado por el sentido de omnipotencia Álvarez y Fernández, (1991) (citado en Carriel, 2021) , pérdida de la creatividad, desaparición de expectativas.

3.Psicosomáticos y conductuales: Caracterizado por el aumento del cansancio, fatiga, agotamiento, dolores corporales, insomnio, afecta los sistemas cardiovascular, digestivo y reproductivo, nerviosismo, incapacidad para relajarse, cambio en los hábitos alimenticios, pérdida de apetito, alteraciones del sueño, trastorno de comportamiento como disminución de la productividad, reducción de la eficiencia laboral, ausencia del trabajo e intención de abandonar la empresa, comportamiento agresivo, aislamiento y cinismo, aumento del uso de estimulantes, (café, tabaco, alcohol y drogas).

4.Sociales: Se manifiesta en (Carlin 2010) “Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor en la familia, formación de grupos críticos, evitación profesional” (p. 172).

Para hacer una categorización de los síntomas presentamos la siguiente clasificación de entre varios síntomas del burnout:

CONSECUENCIAS PARA EL INDIVIDUO			CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN
CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS CONDUCTUALES AFECTIVO EMOCIONAL	CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES
Cansancio	Aislamiento	Agresividad	Disminución del rendimiento laboral
Mareos	Distanciamiento emocional	Angustia	Ausentismo laboral Abandono de empresa
Alteraciones gastrointestinales	Ideación suicida	Nerviosismo	Idea negativa de la organización. Conflicto entre jefes
Dolores de cabeza	Miedo	Apatía	Disminución de la productividad. Falta de capacitación
Falta de apetito	Obsesión	Tristeza y depresión	Incumplimiento de normas de la organización
Insomnio	Pánico	Irritabilidad y mal humor	Disminución de la calidad del servicio, queja de usuarios y clientes
Tensión muscular	Sentimiento de inferioridad	Frustración	Llegar tarde Nula retroalimentación organizacional
Fatiga crónica	Depresión	Desgaste emocional	Pérdida de calidad y calidez
Hipertensión- infartos	Desconcentración	Disgusto	Deficiente distribución de las actividades laborales

Figura 6. Consecuencias del síndrome de burnout

Fuente: Elaboración propia. (Basada en las ideas de (Rubio,2003 y Bosqued, 2008, p.66).

2.8.1. Consecuencias Físicas

Una persona con síndrome de *burnout* tiene un mayor riesgo de experimentar trastornos psicosomáticos, donde el cansancio emocional y la mala salud son fundamentales.

Dolor de cabeza, migrañas, sensación de náuseas, pérdida de apetito y problemas de sueño, cambios en el ritmo cardíaco, cambios en los niveles de colesterol, glucosa y ácido úrico en la sangre, trastornos cutáneos, mareos, debilidad y fatiga son elementos destacados en los estudios revisados. El síndrome de agotamiento también puede aumentar el riesgo de enfermedades como resfriados e infecciones.

2.8.2. Consecuencias psicológicas

La salud mental del individuo es la más afectada, y las personas afectadas experimentan actitudes negativas hacia sí mismos y hacia los demás.

Los sentimientos de culpa, irritabilidad, motivación y nerviosismo también se han descrito (Pines 1981, Friedman 1991, Vázquez 1994). "Las personas que experimentan una falta de satisfacción personal en su trabajo tienen más probabilidades de recurrir al consumo de sustancias tóxicas", afirma Burque (1993). Esto tiene un impacto negativo en su autoestima y la calidad de vida, lo que puede conducir a problemas de salud mental como la depresión y la ansiedad. Además, la baja realización personal en el trabajo puede causar fatiga crónica, malestar general y comportamientos de riesgo.

2.8.3. Consecuencias organizacionales

El síndrome de *burnout* genera un impacto considerable en la organización en la que la persona afectada trabaja. Se observa una disminución significativa en la atención al cliente, un aumento en el ausentismo laboral, un incumplimiento de las normativas establecidas y una pérdida de compromiso hacia los objetivos y tareas de la organización. Leiter (Martínez, 2010).

(Gil-Monte, Peiró, 1999, p. 266). Según MBI, el abandono laboral está fuertemente relacionado con los tres componentes del síndrome de *burnout*, siendo el cansancio emocional el más influyente. Además, se destaca la importancia de reconocer cómo se propaga el contagio del agotamiento entre los empleados de una organización y comprender las causas de su agotamiento laboral.

2.9. Síndrome de *burnout* en las profesiones de ayuda y de interrelación social frecuente.

El síndrome de *burnout* afecta a una amplia gama de profesiones que involucran la prestación de servicios y atención al público. Desde gerentes hasta amas de casa, trabajadores sociales, médicos, psicólogos, profesores, enfermeras, policías, vendedores, cuidadores, entre otros, todos se enfrentan a una situación de estrés crónico al tratar de responder a las demandas laborales.

Esta constante presión conlleva a una sensación de agotamiento, lo que impacta negativamente en los aspectos físicos, emocionales, mentales y conductuales de los individuos afectados. Esta situación tiene un impacto desfavorable en la dinámica organizacional.

Sin embargo, no es exclusivo únicamente de las profesiones antes mencionadas, afecta a cualquier tipo de profesional que presente desgaste físico y emocional producido por la carga de trabajo; y posteriormente los lleve a padecer *burnout*, lo que impacta en el bienestar, satisfacción y calidad de vida laboral.

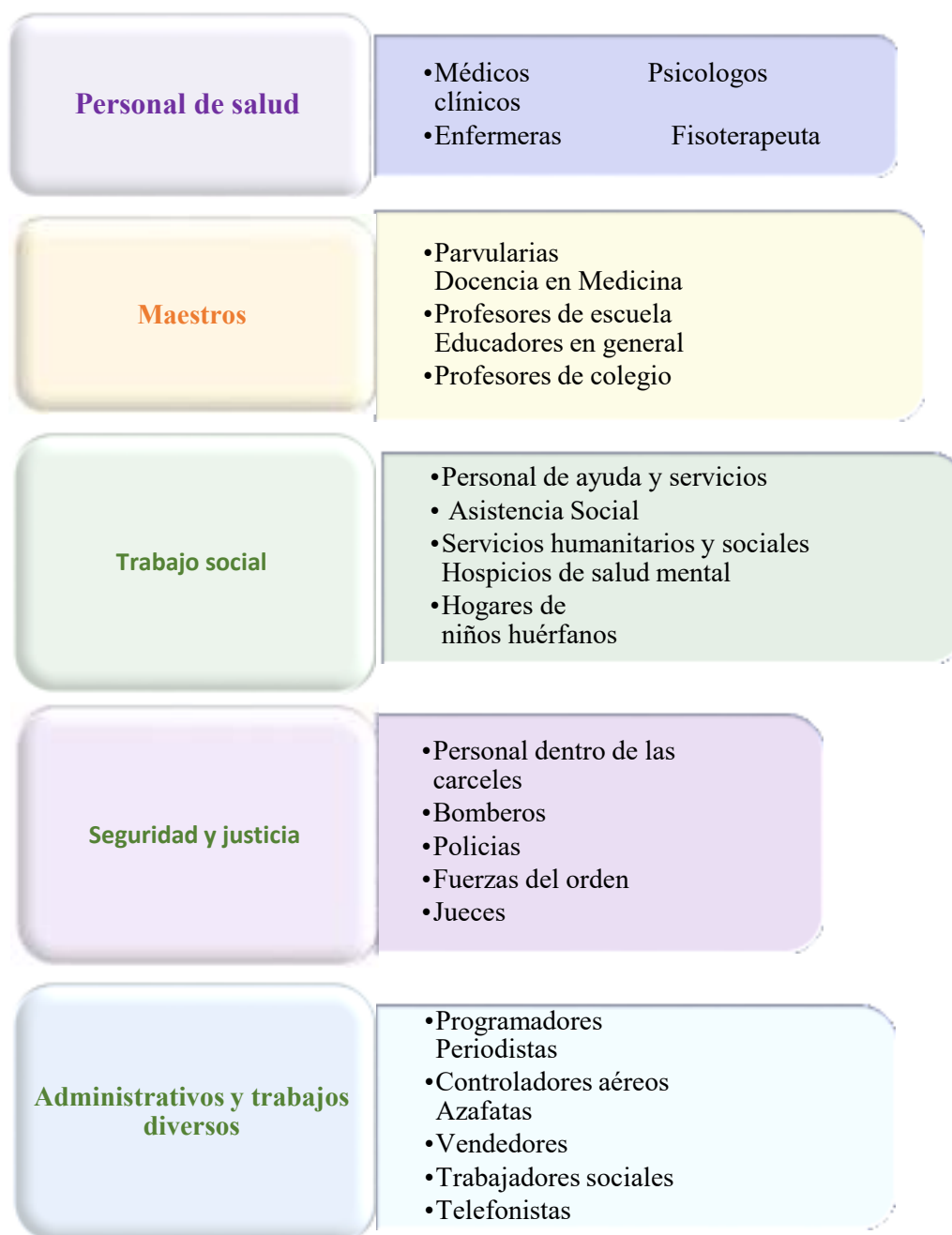


Figura 7. Profesiones que tienen tendencia a sufrir el síndrome de burnout

Fuente: Elaboración propia. (Basada en información de Ana Santamaría C. Tesis “Efectividad de la psicoterapia de apoyo en el estrés laboral crónico o síndrome de burnout en cuidadores con personas con alzhéimer” 2016, pp. 65-66).

Investigaciones realizadas en todo el mundo han demostrado que los profesionales de la salud que trabajan durante largos períodos de tiempo son más vulnerables al síndrome de *burnout*. Se ha encontrado una correlación entre el agotamiento y los factores de riesgo de enfermedades cardíacas e isquémicas, incluidos los factores psicosociales en el entorno

laboral. Es importante destacar que la falta de reconocimiento del agotamiento como causal puede afectar negativamente la productividad y la economía en general.

Actualmente, la investigación sobre el agotamiento en América Latina ha ganado popularidad y se ha identificado como un problema de salud que está estrechamente relacionado con los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral.” (Díaz, 216).

En estudio realizado en España y América Latina encontró que la prevalencia del *burnout* entre trabajadores de la salud fue del 14,9% en España, del 14,4% en Argentina, del 7,9% en Uruguay, del 4,2% en México, del 4% en Ecuador, del 4,3% en Perú, del 5,9% en Colombia, del 4,5% en Guatemala y del 2,5% en El Salvador 3%. En México, un estudio encontró que desde el inicio de sus estudios, había un agotamiento y un deterioro en la calidad de vida de los residentes, manteniéndose durante el primer año» (Linares, 2021).

2.10. Aspectos diferenciales del síndrome de *burnout* en relación con otros constructos.

Enfocándonos en las diferencias entre *Burnout* y Estrés General, Fatiga Física, Depresión, Insatisfacción. Definamos las diferencias:

2.10.1 Estrés general.

La respuesta física y emocional a situaciones inesperadas o demandantes se conoce como estrés general. Para que el estrés sea beneficioso para la persona y la organización, es esencial manejarlo correctamente a pesar de que puede tener efectos tanto positivos como negativos. El estrés ha sido definido por (Hibberd, et al., 2014) como “ una reacción a una situación o evento que la presiona. Te afecta emocional y físicamente, cambiando tu forma de pensar y comportarte”.

El eustres y el distrés son términos relacionados con el estrés, pero tienen significados diferentes. El eustres es un tipo de estrés positivo y saludable que nos alienta a realizar nuestras tareas de manera efectiva. Es un tipo de estrés que nos ayuda a lograr nuestros objetivos, superar los obstáculos y desarrollarnos como personas.

El distrés, por otro lado, se refiere al estrés negativo y perjudicial que puede afectar negativamente nuestra salud y bienestar. Cuando nos sentimos abrumados, presionados o incapaces de hacer frente a las demandas de la vida, se produce este tipo de estrés. El distrés puede tener efectos físicos y emocionales, afectando nuestra calidad de vida y desempeño en una variedad de áreas.

En este grupo se manejan los términos:

- 1.Estrés crónico asistencial
- 2.Estrés laboral asistencial
- 3.Estrés profesional
- 4.Síndrome del empleado

El estrés, la ansiedad y el miedo están relacionados entre sí, en respuesta a estas situaciones el organismo se prepara para el enfrentamiento y la huida. Con lo anterior mencionado, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”.

Síntomas del estrés

Los síntomas más comunes son:

- Palpitaciones rápidas
- Nerviosismo
- Depresión o ansiedad
- Diarrea o estreñimiento
- Dolores de cabeza
- Indigestión
- Disfunción sexual
- Sarpullidos
- Insomnio

Estrés laboral

El estrés laboral debe verse como el resultado de una relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral.

Según Vidal (2019). Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe sobre la "Organización del trabajo y estrés", el estrés laboral se refiere a la respuesta que una persona puede experimentar cuando las demandas y presiones de su trabajo no se alinean con sus conocimientos y habilidades, y representan un desafío para su capacidad de hacer frente a la situación. Vidal nos recuerda que “el estrés no es una enfermedad, es intenso y duradero, si continúa un cierto tiempo puede tener efectos negativos” (p.37).

El estrés en el trabajo causa problemas de salud y seguridad y tiene un impacto en la salud de las personas, las organizaciones y las economías.

Muchas condiciones laborales que están relacionadas con el estrés en el trabajo han sido ampliamente investigadas. Estos factores estresantes para los empleados incluyen tareas repetitivas, trabajo en línea, supervisión o vigilancia constante, horas extras no deseadas, horarios de trabajo estrictos y la incapacidad para realizar el trabajo adecuadamente. (Schnall, 1998).(citado en Vidal,p.55).

(Peiro, 1992) resalta que el estrés es un fenómeno adaptativo en los seres humanos que juega un papel importante en la supervivencia, el rendimiento adecuado de las actividades y el funcionamiento eficaz en diversas áreas de la vida.

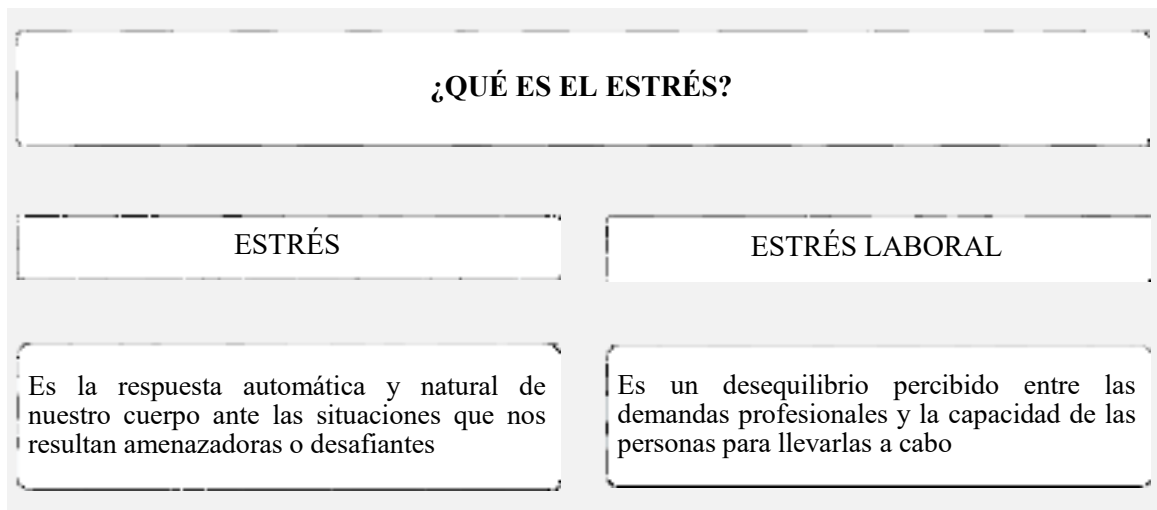


Figura 8. *Estrés y Estrés Laboral*

Fuente: Elaboración propia: (tomada de las ideas de Víctor Vidal, 2019. El estrés laboral).

Síntomas del estrés laboral

Los efectos del estrés laboral sobre la salud son negativos, especialmente sobre la salud cardiovascular y mental. (Sánchez, 2011) afirma que:

El estrés laboral puede afectar la vida privada y familiar, pero no solo en el ámbito profesional. La mayoría de las personas pasan una gran parte de su tiempo trabajando, y este juega un papel importante en sus vidas tanto como fuente de sustento, como forma de identidad y de establecer relaciones personales con otros. (p.53).

Un entorno laboral saludable se caracteriza por satisfacer las necesidades de los empleados, brindando un ambiente de trabajo óptimo y permitiendo cierto grado de autonomía. Por el contrario, cuando las condiciones de trabajo son desfavorables, pueden tener un impacto negativo en la salud de los empleados, manifestándose a nivel emocional con ansiedad y depresión, a nivel cognitivo con dificultades de memoria y concentración, y a nivel fisiológico con respuestas como el consumo de sustancias para aliviar el estrés (drogas, alcohol, tabaco) y reacciones fisiológicas relacionadas con la preparación para evitar la situación estresante.

La OMS define salud como "un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedad" (Herrero, 2016).

Síntomas relacionados con el estrés laboral:

- Síntomas vasculares, el estrés laboral contribuye a la hipertensión o enfermedad cerebrovascular.
- El desequilibrio entre el alto esfuerzo y las bajas recompensas en el trabajo conduce a cambios en las respuestas fisiológicas y psicológicas.

Tabla 2. *Síntomas de estrés laboral*

Fisiológicos	Aumento del colesterol, ácido úrico, triglicéridos, sudoración, boca seca, presión arterial
Psicosomáticos	Pérdida del apetito, cefaleas, problemas de sueño, pérdida del apetito, dolores musculares, fatiga, problemas de sueño, diarreas.
Emocionales	Irritación, apatía, nerviosismo, depresión, falta de compromiso.
Cognitivos	Pérdida de autoestima, pérdida de la creatividad, pérdida de valores, criticismo, cinismo.
Conductuales	Huida, intenciones de abandonar el trabajo, conducta impulsiva, ausentismo, aumento del consumo de tabaco y alcohol de cafeína y de drogas.
Sociales	Mal humor en el ámbito familiar, evitación profesional, aislamiento y evitación de contactos.

Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de: Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (INSST). Parte 4: "Ergonomía y psicología aplicada". noviembre 2022. Estrés y Estrés Postraumático por: Beatriz González. Psicología y formación. (2022).

Cambios relacionados con el estrés:

Las condiciones de trabajo a las que están expuestos los empleados tienen un impacto en el estrés laboral. Factores como la carga de trabajo, la presión de tiempo, la falta de control sobre las tareas y los recursos limitados pueden ser parte de estas condiciones. Además, los recursos psicológicos de las personas, como la resiliencia, la capacidad de adaptación y las estrategias de afrontamiento, juegan un papel importante en el manejo del estrés. El

estrés laboral persistente puede afectar negativamente la salud física y mental de los trabajadores si no se trata adecuadamente, lo que puede provocar problemas como el agotamiento, la ansiedad, la depresión y otras enfermedades.

Estas molestias no solo afectan a las personas, sino que también afectan a las empresas porque pueden reducir la productividad, aumentar el ausentismo y crear un entorno de trabajo desfavorable.

Por lo tanto, es fundamental fomentar la confianza, la esperanza y la autoeficacia en el trabajo y brindar a los empleados el apoyo y los recursos adecuados para que puedan manejar de manera efectiva el estrés laboral y mantener un equilibrio saludable en su vida laboral.

Tabla 3. *Diferencias entre estrés y burnout*

Estrés laboral	Síndrome de <i>burnout</i>
Proceso de adaptación temporal	Ruptura del proceso adaptación
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	El síndrome de burnout solo tiene efectos negativos
No tiene por qué aparecer actitudes y conductas negativas y disfuncionales	Presencia de actitudes y conductas negativas y disfuncionales
Deterioro daño al organismo fisiológico	Daño al organismo en lo emocional
Período de tiempo no prolongado	Período de tiempo prolongado
Implicación intensa en los problemas	Falta de implicación o distanciamiento
Excesiva actividad emocional	Embotamiento emocional
Emotividad hiperactiva	Emotividad desgastada
Fenómeno positivo (eustrés)	Fenómeno negativo (distrés)
Período de reposo puede desaparecer	No desaparece
Problema en el trabajo de agotamiento de energía física	Afecta a la motivación y a la energía psíquica

Fuente: Elaboración propia: (tomada de las ideas de Jesús Esteras Prado 2018, pp.42-43 en (Tesis) Incidencia del Síndrome de *burnout* en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019. Autora: Sofía Carolina Salazar Yáñez.

De acuerdo a Schaufeli (1999) (Sánchez et al., 2017), “En términos de distinción entre estrés y *burnout*, se puede afirmar que su diferencia radica en el desarrollo. Mientras que

el estrés es un estado persistente experimentado por los trabajadores, el *burnout* se considera como el desenlace o consecuencia final del estrés acumulado.” (p.623).

Las mujeres tienen más probabilidades de experimentar estrés, enfermedades y ansiedad. Los hombres no muestran altos niveles de estrés o ansiedad y son más propensos a beber alcohol en respuesta al estrés.

Los desafíos actuales en el entorno laboral, como los cambios, la inseguridad y la crisis social, han generado un aumento en los signos de riesgo social dentro de las empresas. (Murillo, 2021). El Líder consultor de Adecco Ecuador sostiene que, para llevar a cabo una tarea de manera efectiva, no solo es importante cuidar la salud física de los empleados, sino también su bienestar mental. Un colega que se encuentra enfermo se convierte en un trabajador poco productivo, ya que su mente no está centrada en lograr los objetivos durante las horas laborales (párrafo 3).

(Krizanovic, 2022). Se destaca que el 81% de los empleados en Latinoamérica afirman experimentar agotamiento, con un 86% de ellos en Argentina, lo que la convierte en el país con la mayor cantidad de personas analizadas en el estudio más reciente de Bumeran. En Chile, expresaron algo similar: un 78% de los ciudadanos de Panamá, un 74% de los ciudadanos de Ecuador y un 66% de los ciudadanos de Perú. (para.2).

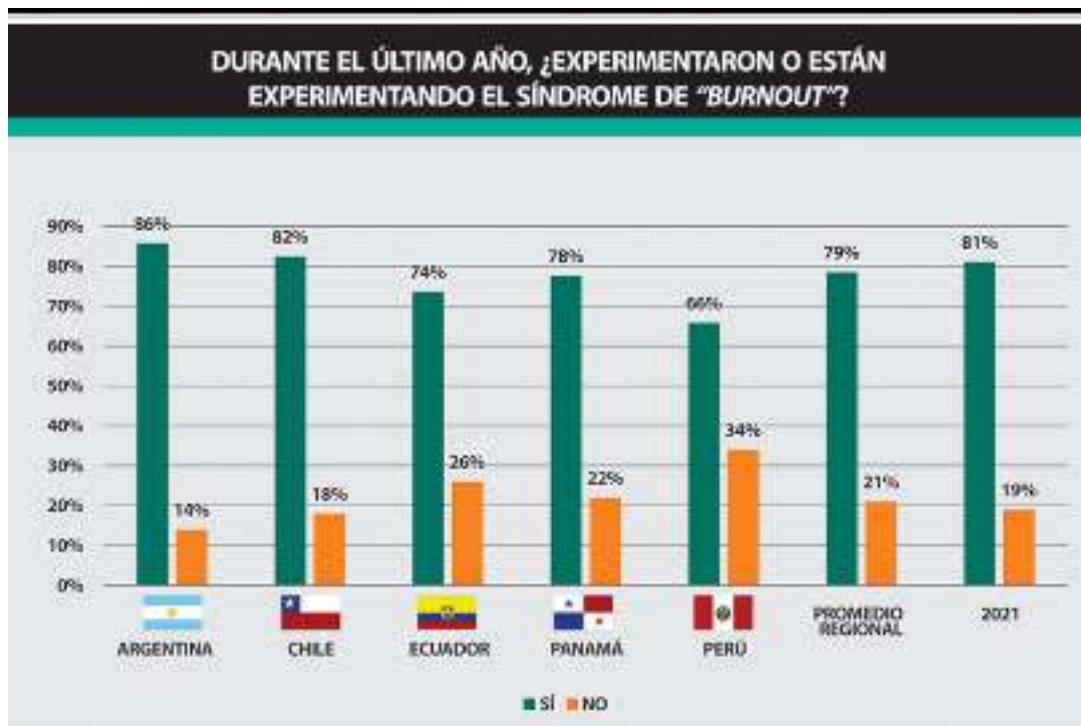


Figura 9. *La Argentina es el país con más burnout en la región*

Fuente: Elaboración: (tomada de BUMERAN, 2022. IProfesional, Emprendimientos Corporativos S. A. Buenos Aires, Argentina). [Al límite: la Argentina es el país con más burnout en la región](#)

Como (Vidal, n.d.) El concepto de "mobbing" el acoso laboral se refiere a situaciones en las que una persona es hostigada y maltratada constantemente en su lugar de trabajo. Este tipo de ataque puede tener efectos perjudiciales en la salud física y mental de la víctima, lo que con frecuencia requiere atención médica y psicológica. El acoso laboral puede causar trastornos graves tanto físicos como psicológicos, por lo que es esencial brindar atención médica y psicológica para abordar los efectos negativos que puede tener en la persona afectada. (p.14).

El **Moobbing** es otra forma de violencia en las instituciones en el ámbito del estrés laboral. Términos relacionados al moobbing (concepto de: atacar, agredir, o maltratar) o acoso laboral, sobre una persona que lleva mucho tiempo en el trabajo, que aisladamente parecería imperceptible, pero cuya reiterada repetición tiene consecuencias devastadoras.

Sin embargo, se da también el hostigamiento, insultos, humillaciones en público, falsas acusaciones en el trabajo, que reducen su eficacia y calidad.

Algunas conductas concretas de Mobbing clasificadas por factores (Zapf, Kanorz, y Kulla. 1996) citado en (Vidal, n.d.).

La víctima sufre acciones organizativas que la afectan negativamente.

Reubicación forzada de la persona, alejándola de sus colegas.

Se le realiza una evaluación despectiva y ofensiva sobre su desempeño.

Las relaciones sociales de la víctima se ven perjudicadas debido al aislamiento social.

Los compañeros se les prohíbe hablar con la persona.

La persona es tratada como si no existiera.

La vida privada de la víctima es objeto de ataques.

Se burlan de alguien.

Se ridiculiza la discapacidad de alguien.

Se ejerce maltrato físico.

Se realizan ataques hacia las actitudes de la persona.

Se producen agresiones verbales.

La víctima sufre ataques dirigidos hacia sus actitudes.

Se realizan ataques hacia las creencias políticas de la persona.

Se llevan a cabo ataques hacia las creencias religiosas de la persona.

Se producen agresiones verbales.

Se utilizan gritos e insultos.

Se realizan amenazas verbales.

Se difunden rumores.

Se habla negativamente de la persona a sus espaldas.

Se propagan rumores sobre la persona. (p.12).

2.10.2 *Fatiga física.*

La palabra “fatiga” es etimológicamente latina y significa “estar cansado” (lat. *fatigare*) o “estar saciado o agotado”(Pedraz, 2018).

López (2005) (citado en Barbado et al., 2006)—¿Qué es la fatiga?. “En la jerga médica, es la aparición temprana de fatiga después de iniciar una actividad. fatiga temprana después de iniciar la actividad”.

Es una sensación de cansancio o dificultad para realizar una actividad física o mental que no se alivia con el descanso: en lo fisiológico, disminución de la glucosa en la sangre y acumulación de ácido láctico en los músculos; trastornos del comportamiento, ansiedad, dolores de cabeza, irritabilidad y pérdida de concentración.

Así, siguiendo a (Copca, 2017). El autor distingue entre el síndrome de agotamiento físico y el síndrome de *burnout*, destacando que el primero tiene una recuperación más rápida y puede acompañarse de sentimientos de satisfacción personal y, en ocasiones, de logro. Sin embargo, el síndrome de *burnout* se caracteriza por una recuperación más lenta y una intensa sensación de fracaso. (p.3).

La fatiga y el síndrome de *burnout* muestran una conexión en varios estudios, especialmente con respecto al agotamiento emocional. “Está claro que esto depende de la percepción individual y no necesariamente está relacionado con un esfuerzo físico excesivo o una actividad profesional grande.”(Leone et al., 2007).

Además de la fatiga persistente, el síndrome de fatiga crónica (que dura más de 6 meses) es una condición que resulta en una fatiga extrema de larga duración, que impide las actividades normales y generalmente se asocia con comorbilidades.

Por su parte (Seguel, 2014) en el artículo de investigación: La conexión entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería que trabaja en hospitales, muestra que:

La fatiga laboral y el síndrome de *burnout* son causas comunes de estrés prolongado, especialmente relacionado con las necesidades del trabajo. Estos incluyen el estrés físico, como el trabajo constante de músculos, y el estrés mental, como la sobrecarga y la subcarga de trabajo. Además, otros factores contribuyen a dichos problemas, como el entorno físico desfavorable, como vibraciones y mala iluminación; los horarios de trabajo y la falta de sueño debido a los turnos nocturnos; y las condiciones psicosociales del trabajo, como la falta de autonomía, competencia y relaciones interpersonales. (p.121).

Dado que estos dos síndromes representan conceptualizaciones diferentes, se puede argumentar que la fatiga es el factor dominante en el desarrollo del *burnout*.

2.10.3. Depresión.

La melancolía, la tristeza, etc. son síntomas de depresión. Sin embargo, sentimos tristeza en las circunstancias diarias, pero no debemos confundir la tristeza con la depresión.

(Pinar, 2020) Se confirma que: “la depresión mayor es una enfermedad incapacitante que necesita tratamiento inmediato para evitar que los síntomas empeoren”.

(Oswin (1978) citado en Rosales, 2013) “Es posible que los conceptos de agotamiento y depresión sean similares. Se ha demostrado que existe un vínculo significativo entre la depresión y el agotamiento emocional”.

Freudenberger (1974) señala que la depresión es un factor importante del *burnout* y puede considerarse una consecuencia del *burnout*.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), “Más de 350 millones de personas en todo el mundo sufren de depresión, un trastorno mental que se caracteriza por la tristeza y la infelicidad. Puede tener un impacto en sus actividades sociales y en su trabajo. En el peor de los casos, puede resultar en la muerte.”. (Salud, 2021, para. 1).

La depresión es un estado emocional relacionado con el trabajo en el caso del *burnout*. En este sentido, los trastornos de ansiedad, la depresión y *burnout* están relacionados y

pueden reflejar un mismo problema. El síntoma más destacado de la depresión es de culpa, mientras que en el *burnout* predominan la cólera o la rabia.

Características de la Depresión de acuerdo con la Clasificación Internacional de las Enfermedades, en su décima edición (CIE-10), perteneciente a la OMS. Citado en (Zarragoitía , 2011).

- 1.Experimentar una disminución en la confianza y sentirse inferior
- 2.Notar una reducción en la capacidad de atención y concentración.
- 3.Experimentar pensamientos de culpa y una sensación de inutilidad.
- 4.Observar una disminución en la capacidad de atención y concentración.
- 5.Perder el interés y la capacidad de disfrutar de las cosas.
- 6.La presencia de ansiedad y depresión, aunque ninguna de ellas sea dominante.
- 7.La presencia frecuente de trastornos alimentarios, así como problemas de sueño y pérdida de apetito. (p.14).

La depresión se clasifica en:

Leve: se observan síntomas depresivos y una disminución en el funcionamiento general. Puede haber dificultad para participar en actividades profesionales y sociales.

Moderada: se experimenta un estado de ánimo depresivo que empeora especialmente por la mañana, y se encuentran dificultades para adaptarse al entorno.

Grave: se evidencia un deterioro funcional significativo, junto con una angustia y agitación considerable. Existe una pérdida de autoestima y pueden surgir tendencias suicidas. Es poco probable que la persona pueda continuar con sus responsabilidades laborales, sociales y domésticas habituales.

Concluyendo de los diversos planteamientos podríamos considerar a la depresión como una consecuencia negativa del *burnout*. Se menciona en (Zarragoitía, 2011, pp.15-16).

Tabla 4. *Diferencias entre Depresión y Síndrome de Burnout*

DEPRESIÓN	BURNOUT
Manifestación de un fenómeno clínico e individual	Manifestación de un fenómeno social-laboral
Síntomas de bajo estado de ánimo generalizado	Fenómeno específico del ámbito laboral
Situaciones interpersonales, duelo, etc.	Etiología del ámbito exclusivo laboral
Pérdida de interés en el trabajo y otras actividades	Expectativas laborales pocas claras
Menos energía y capacidad para concentrarse	Poco interés del trabajador en hacer las tareas encomendadas
Desesperanza	Cinismo laboral
Aislamiento social	Deterioro en las relaciones interpersonales
Incremento de errores y despistes en su trabajo	Bajo rendimiento
Desmotivación laboral	Predisposición a ver las cosas negativas en los otros
Un ambiente laboral en el que el empleado no tiene el control de la situación	Pérdida de ideales de referencias o vocacionales
Condiciones de trabajo especialmente estresantes y demandantes	Fenómeno específico del ámbito laboral
Síntoma característico: estado de tristeza	Síntomas característicos: cansancio emocional
Problemas de comunicación y conflictos con compañeros o superiores	Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social
Síntoma característico; estado de tristeza	Síntoma característico: cansancio emocional

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos de: (Coryel, 2021). Trastornos depresivos. Manual MSD. y en: Martínez Pérez, Anabella. El síndrome de burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión (2010).

En breve resumen los trastornos depresivos que se encuentran en el DSM-5 (Psiquiatría, 2014) se clasifican algunos trastornos según los síntomas específicos:

1. Experimentar un estado de ánimo deprimido la mayor parte del día.
2. Experimentar una disminución significativa del interés o el placer en la mayoría o las actividades.
3. Observar una pérdida importante de peso sin estar siguiendo una dieta o un aumento de peso sin motivo.
4. Experimentar insomnio o hipersomnia casi todos los días.
5. Sentir agitación o retraso psicomotor casi todos los días.
6. Experimentar fatiga o pérdida de energía casi todos los días.
7. Sentir un exceso o inapropiado sentimiento de inutilidad o culpabilidad.
8. Experimentar dificultades en la capacidad para pensar, concentrarse o tomar decisiones.

Tener pensamientos sobre la muerte, intento de suicidio o tener un plan específico para llevarlo a cabo. (p.103).

2.10.4 Insatisfacción laboral

Podemos observar otra variable que tienen una correlación negativa con el *burnout*, como lo es la insatisfacción laboral.

(Maslach, 1986) argumenta que “la insatisfacción laboral puede o no estar asociada con el agotamiento y cree que existe un vínculo entre la insatisfacción laboral y los sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización”.

A lo largo de la historia, las empresas y el mercado laboral han cambiado. Con los avances tecnológicos, la carga de trabajo aumenta y el mercado se vuelve más competitivo. Todos estos elementos tienen un impacto en la calidad de vida de los empleados. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede ser causada por el agotamiento y el estrés en el sector salud.

La insatisfacción, sintomatología a tener en cuenta:

- 1.El trabajo
- 2.Irritabilidad pérdida de energía
- 3.Disminución de la autoestima
- 4.Pérdida de interés por el trabajo. afecta al ausentismo laboral
- 5.Ansiedad, disminución de la productividad.

Características de los trastornos mentales:

- 1.Olvidos
- 2.Fatiga mental
- 3.Dificultad de concentración
- 4.Irritabilidad
- 5.Ansiedad
- 6.Depresión

Por lo tanto, la desmotivación e insatisfacción laboral son las causas que implican la deserción laboral.

Tabla 5. *Diferencias entre Insatisfacción Laboral y Burnout*

INSATISFACCIÓN LABORAL	BURNOUT
No supone necesariamente cambios de conducta hacia las personas objeto del servicio	Cambios de conducta hacia las personas objeto del servicio
Realización de tareas monótonas y repetitivas	Sensación que el trabajo no tiene fin
La actitud negativa del trabajador frente a su propio trabajo (discrepancia entre lo que debía de ser y lo que es).	El agotamiento emocional y la despersonalización son aspectos propios y nucleares
Falta de comunicación	Entorno laboral conflictivo
Salario bajo	El trabajo ya no produce incentivos
Falta de liderazgo empresarial	Necesidad de poder
Disminución de la producción	Genera un agotamiento de energía en el trabajo
Mala relación con los compañeros o jefes	No se siente incluido en la organización

Fuente: Elaboración propia. Información extraída de Chelssy Miranda. Insatisfacción laboral. SlideShare from Scribd. 2023. Julia Martins. Síndrome de *burnout*: como identificarlo y prevenir el desgaste profesional. Asana. 2022.

Los empleados que se encuentran insatisfechos con su trabajo por no estar vinculados a la empresa optan por marcharse en la mejor oportunidad, a riesgo de perder el talento y los conocimientos impartidos en su formación profesional.

2.11. Clima laboral

A lo largo de la historia de la administración, se han producido cambios rápidos que han generado transformaciones individuales, grupales y organizacionales. Estos avances han llevado a reconocer que el recurso más valioso de una organización es su gente, sus empleados.

Para alcanzar los objetivos, es esencial administrar de manera efectiva los recursos materiales, tecnológicos y financieros, pero también se debe prestar atención a la gestión y desarrollo del recurso humano, el activo intangible más valioso. Se podrán tomar las acciones necesarias y alcanzar las metas mediante esta dirección efectiva.

Además, cabe decir que: “muchas veces la clave del éxito de una empresa no siempre está en el aspecto financiero, sino en las actitudes y el comportamiento” (Arano et al., 2016 p. 53).

Desde entonces, diversos estudios en el ámbito de la administración organizacional han analizado el fenómeno del entorno laboral, específicamente el clima laboral, que actualmente se conoce como clima organizacional.

Este aspecto es crucial para la productividad y eficiencia de los empleados porque puede afectar las relaciones entre ellos y sus compañeros de trabajo. El caso de Hardepex Co., Ltda. de 2017 es un ejemplo de esto, donde se determinó a través de un diagnóstico que obtuvo una calificación del 58 % en la categoría de mejora.

Este diagnóstico mostró que los trabajadores no estaban dedicados ni reconocidos, lo que ha llevado a un estancamiento profesional y una disminución en la producción. Por lo tanto, la empresa sabe que la productividad aumentará cuando los empleados se sientan comprometidos y den lo mejor de sí mismos.

Los gerentes y administradores de las organizaciones son muy conscientes de cómo el ambiente de la organización puede afectar la acción diaria. El clima laboral es un factor crucial para aumentar la productividad de los empleados y hacer que la empresa sea más competitiva que otras. Si las expectativas de la organización no se cumplen, los empleados están insatisfechos.

Los gerentes evalúan el comportamiento de los empleados en lugar de implementar prácticas de recursos humanos, lo que indica la importancia de examinar las perspectivas de los empleados sobre las prácticas de recursos humanos” señalaron (Den Hartog *et*

al., 2013; Jensen *et al.*, 2013; Kehoe y Wright, 2013). (citado en Van Beurden *et al.*, 2021, p.2).

Al respecto (Domínguez *et al.*, 2013) sostiene que:

Es probable que se observen actitudes de conformismo, autoprotección y comportamientos negativos como ausentismo, apatía, intriga, hurto, conspiraciones y falta de compromiso con la institución si el clima organizacional es inflexible y desequilibrado, lo que significa que la organización no logra mantener coherencia entre sus valores y acciones liberadoras en los grupos que la conforman. (p.68).

2.11.1 Concepto de clima laboral

El concepto de clima laboral es reciente y no tiene una definición estandarizada, lo que ha llevado a los investigadores a concentrarse más en el aspecto metodológico que en su definición, su origen teórico y el papel del clima en el desarrollo de la organización.

La discusión sobre James (1989) se centró en una definición en la que las percepciones del entorno laboral no pueden ser expresadas a través del término "clima psicológico". Percepciones que evalúan el impacto del entorno laboral en el comportamiento, la individualidad y la motivación como parte de los sistemas de valores (James *et al.*, 2008, p.9).

Tagiuri (1968) Pace (1968) y (Olaz, 2013, a) coinciden en que el clima laboral es una característica del entorno organizacional que los empleados experimentan y afectan cómo actúan. Por decirlo de otra manera, los valores sirven como marco cultural que tiene un impacto significativo en cómo se configura el comportamiento y las acciones de las personas. (p,3).

Siguiendo estos argumentos (Lewin (1951) citado en Olaz, 2013, b) , ya se ha resaltado la relevancia del clima y se ha enfatizado que el comportamiento humano está influenciado por el entorno psicológico o el ambiente en el que la persona se encuentra.

En este sentido, el clima resulta crucial para comprender otros aspectos objetivos de la organización. (p.4).

(Álvarez, 1993) define un clima organizacional como “un ambiente de trabajo resultante de la manifestación de varios factores interpersonales, organizacionales y físicos”. El entorno en el que las personas realizan su trabajo tiene un impacto significativo en su satisfacción y comportamiento y, por lo tanto, en su creatividad y productividad (p. 1).

Brown y Leigh (1996) (citado por James) Para explorar la relación entre el clima y la participación, el esfuerzo y el desempeño laboral, se enfocaron en dos dimensiones específicas del clima psicológico: seguridad y significado. Sugieren que el clima psicológico tiene un impacto directo en el compromiso y el esfuerzo en el trabajo, y que el esfuerzo es una medida del impacto del compromiso en el trabajo sobre el desempeño.

El estudio se basó en la definición de clima psicológico de Brown y Leigh Kahn (1990), en particular la dimensión de seguridad psicológica, que se refiere a la percepción de los empleados de que tienen la libertad de expresarse libremente sin preocuparse por las posibles consecuencias (p. 15).

Sin embargo, el término clima laboral es difícil de definir (Molina, 2004) menciona que: su concepto es muy complejo, sensible y dinámico al mismo tiempo. Complejo porque tiene muchos elementos, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque al examinar la situación de sus componentes podemos mejorarlos tomando acciones correctivas necesarias. Esta situación contribuye a que la investigación del clima organizacional sea cada vez más relevante y necesaria. (p.2).

Es importante destacar la percepción de los empleados en su carácter descriptivo, en el cual los miembros de la organización describen su ambiente de trabajo sin juzgar, en este sentido subrayando (Bordas (2016) a) que “se distingue fundamentalmente entre ambiente de trabajo (descripción)” y la satisfacción laboral (que es una actitud, una evaluación, no una descripción” (p. 26).

La fuerza laboral extremadamente competitiva y los avances tecnológicos han impulsado el mercado laboral en las últimas décadas. Esto ha llevado a que se requieran resultados de alta calidad en tiempos cada vez más cortos. Como resultado, las condiciones de trabajo y las dinámicas organizacionales han creado "nuevos riesgos" que amenazan la salud física, mental y emocional de los empleados. (Camacho, 2017, p. 160).

2.11.2 Factores que afectan en el clima laboral

Varios aspectos pueden conducir a un ambiente de trabajo inadecuado, incluyendo: estándares excesivos, insatisfacción laboral, rutina de trabajo, falta de autonomía en la toma de decisiones sobre el trabajo asignado, falta de incentivos o recompensas por el desempeño laboral, falta de desafío institucional, falta de compañerismo y amistad en el equipo, falta de apoyo mutuo por parte de los directivos, falta de sentido de pertenencia a la organización, etc.

Serrano (2014) (citado en Sumba et al., 2022) señala que las percepciones y respuestas que involucran el clima organizacional son generadas por muchos factores diferentes.

1. La forma en que los empleados perciben su entorno laboral.
2. Las expectativas de resultados de sus esfuerzos.
3. La estructura organizativa, incluyendo las comunicaciones, las dependencias y las oportunidades de promoción.
4. El comportamiento en el trabajo, como los sistemas de incentivos, el apoyo social y las nuevas oportunidades.
5. Los factores psicológicos que influyen en las actitudes, opiniones, percepciones, motivaciones y expectativas de las personas.
6. Los sistemas de trabajo, incluyendo sus condiciones y requisitos.

El estilo de liderazgo y la forma en que los jefes y supervisores ejercen su autoridad (pp.12-13).

Asimismo, debe conocer y comprender los factores o problemas que inciden en el ambiente laboral, tales como: mentalidad corporativa incluyendo: empatía, humor, metas y visión, políticas y formas de actuar y carga de trabajo.



Figura 10. Factores que afectan al clima laboral

Fuente: Elaboración propia

2.11.3. Dimensiones del clima laboral

Según (Bordas (2016) citado en (Martínez, 2021) las principales dimensiones del clima laboral son las siguientes: Autonomía, Cooperación y Apoyo, Reconocimiento, Organización y estructura, Innovación, transparencia y equidad, motivación, liderazgo. (p.581).

Tabla 6. Dimensiones del clima laboral

Dimensión	Concepto
Autonomía	El grado en que los miembros de la organización sienten que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar constantemente a sus superiores y, en general, el grado en que se alienta a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas.
Cooperación y apoyo	La medida en que los miembros sienten que en la organización existe un buen clima de compañerismo, cordialidad y apoyo para su crecimiento.
Reconocimiento	El grado en que los miembros de la organización creen que su trabajo y su contribución a la organización reciben un reconocimiento adecuado
Organización y estructura	Los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.
Transparencia y equidad	Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, particularmente en cuanto a la valoración del desempeño y las oportunidades de promoción.
Motivación	Grado en que los miembros perciben que el buen desempeño y la producción destacada son énfasis y motivación en la organización, lo que provoca su implicación y compromiso con las actividades realizadas.
Liderazgo	La forma en que los miembros de la organización ven a la dirección y los líderes, su comportamiento y cómo se relacionan con los demás miembros del personal.

Fuente: Elaboración (tomada de las ideas de (María Jesús Bordas Martínez, 2016, p. 22) Gestión estratégica del clima laboral.

2.11.4. Cambio y mejora del clima laboral

Dado que el clima laboral tiene un impacto significativo en la actitud y el comportamiento dentro de las organizaciones, es necesario reflexionar sobre la mejora del clima laboral como forma de potenciar el rendimiento en dichas organizaciones.

Un clima laboral favorable no solo mejora la productividad, sino que también fomenta un sentido de pertenencia a la organización. Un concepto clave en este sentido es el del

"salario emocional". Si no se cuida el clima laboral, existe el riesgo de que el talento escape.

Existen diversos elementos que contribuyen a mejorar el clima laboral, tanto tangibles como intangibles, que deben ser considerados al tomar decisiones en este aspecto.

Según (Torres et al., 2019) entre las variables tangibles engloban:

Los **factores tangibles** para mejorar el clima laboral incluyen:

Compensación económica: recompensar al talento con salarios competitivos y bonos o incentivos.

Ambiente físico: mantener la oficina en buen estado, cuidando la iluminación, la limpieza, la temperatura, la comodidad y la seguridad, lo que crea un ambiente laboral positivo.

Capacidad organizacional: brindar a los empleados los recursos necesarios para realizar su trabajo, renovando herramientas obsoletas, como computadoras y software, para mejorar el desempeño.

Los **factores intangibles** incluyen:

Comunicación: informar a los empleados sobre los problemas, puntos fuertes y logros de la organización.

Motivación y compromiso de los empleados: fomentar la responsabilidad social de la empresa, vinculada a valores éticos, sociales y sostenibilidad. Esto puede generar orgullo en los empleados al formar parte de una empresa comprometida, por ejemplo, a través de donaciones de material didáctico, libros, plantas o juguetes.

Fomentar el respeto entre compañeros y departamentos.

Conciliación familiar: brindar opciones para equilibrar la vida personal y laboral de los trabajadores.

2.11.5. Importancia del Clima Laboral

Sobre la importancia (Rodríguez, 2016) menciona que “un entorno de trabajo favorable permite la participación estable de los empleados en su organización y aumenta su productividad” (p. 70).

El lugar de trabajo debe proporcionar a los empleados un ambiente de trabajo agradable para que se sientan satisfechos. El éxito de la organización depende del talento humano porque los empleados se sienten cómodos en el trabajo primero. (Charry Condor, 2018, pp. 25–34).

(Chiavenato, 2009) afirma que “el clima organizacional es una característica o rasgo del entorno de una organización que los miembros perciben y experimentan, y que afecta su comportamiento”. Se considera favorable cuando garantiza la satisfacción de las necesidades personales y contribuye al bienestar moral de los miembros. Por otro lado, se considera desfavorable cuando no logra satisfacer estas necesidades (p. 49).

Por lo tanto, damos gran importancia a los aspectos relevantes de la función organizacional que afectan no solo a los miembros de la organización, sino también a su sentido de pertenencia y su productividad, con el fin de crear un buen clima laboral y la influencia del liderazgo.

(Añez, 2022, para. 1) afirma que “el ambiente de trabajo es un termómetro de la calidad de vida y bienestar de los empleados, lo que determina el nivel de satisfacción con la empresa”.

Quinto (2020) (citado en Sumba, 2022) afirma que:

Se sostiene que el clima organizacional es una cualidad o característica del entorno de una organización que los miembros perciben y experimentan y afecta su comportamiento. Satisface las necesidades personales y mejora el estado de ánimo de los miembros, se considera

positivo, mientras que no logra satisfacer estas necesidades se considera negativo. (p. 49).

Es importante en el Clima Organizacional la necesidad de gestionarlo adecuadamente; para ello es necesario revisar los factores positivos y negativos que inciden en ellos.

En la gráfica a continuación se ilustran estos factores:

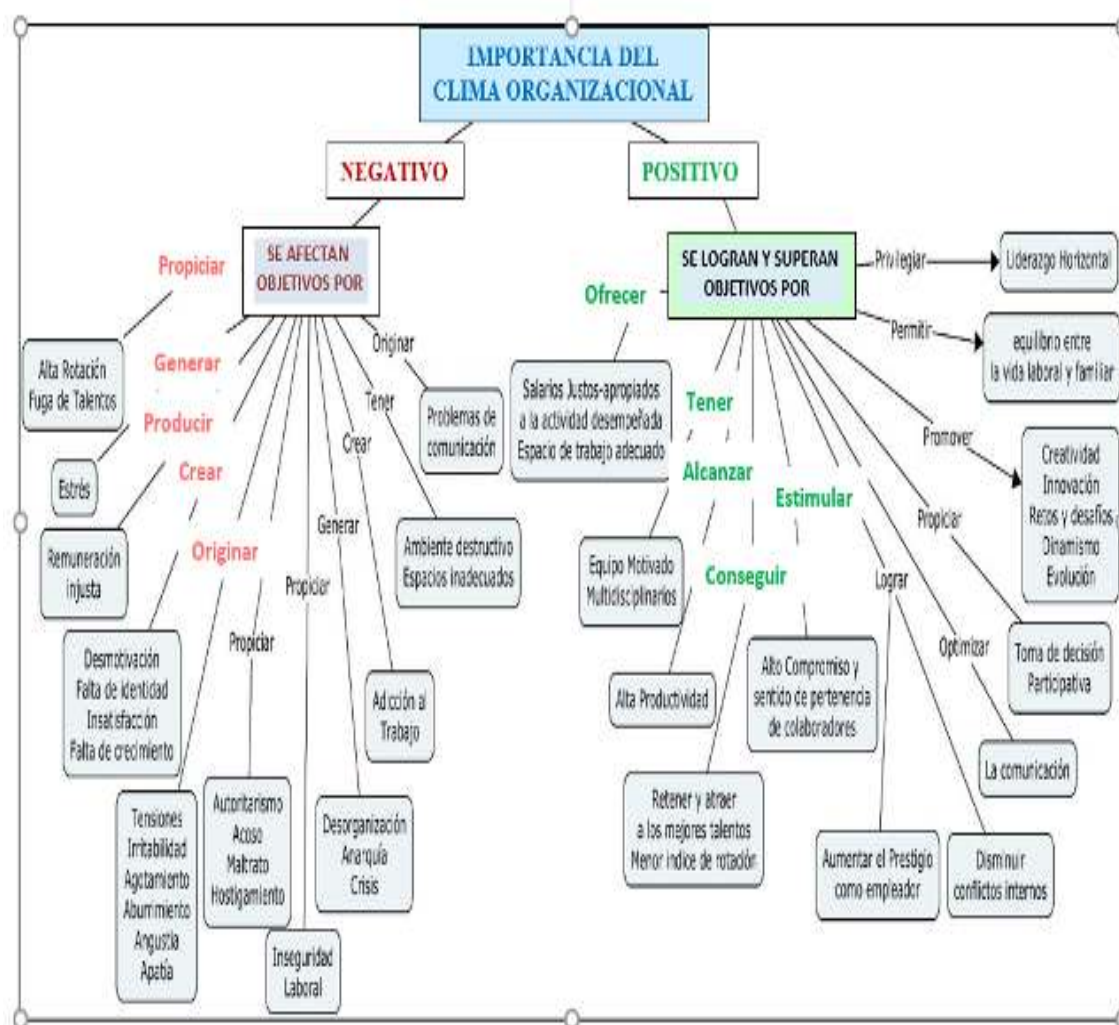


Figura 12. Importancia del clima organizacional (factores que lo configuran)

Fuente: Elaboración tomada de Medardo José Mora Díaz (2017) Revista Predictiva21

2.11.6. Tipos de clima laboral

El clima laboral se refiere al entorno en el que los empleados de una empresa trabajan y se desenvuelven. La calidad del clima laboral es crucial, ya que puede influir en el logro

o el fracaso de los objetivos y puede afectar la confianza y la motivación de los colaboradores.

El clima laboral está determinado en gran medida por los directivos, quienes pueden crear un ambiente hostil o agradable y contribuir a un lugar de trabajo más feliz.

Tabla 7. *Tipos de clima laboral*

Clima Laboral Autoritario	Clima Laboral Paternalista	Clima Laboral Participativo	Clima Laboral Organizacional
Relación jerárquica y sin flexibilidad	Relación formal entre los altos cargos y demás colaboradores	Se confía en los colaboradores	Jerarquía horizontal
Falta de confianza en el trabajo realizado	Comunicación y confianza bastante débil	Consideración por el trabajo, desarrollo profesional y opiniones	Gran confianza y la opinión de los colaboradores es primordial
Falta de comunicación	No hay compromiso con la organización	Ambiente dinámico	Busca un bien común en los negocios y desarrollo profesional
Falta de creatividad, flexibilidad o desarrollo profesional		Fluye la comunicación y la confianza	Confianza mutua, comunicación y entrega
Decisiones tomadas por altos cargos sin considerar opiniones			Compromiso con la organización
			Reconocimiento por una buena labor
			Trabajo mucho más feliz

Fuente: Elaboración propia. Datos tomados de María del Carmen Sandoval Caraveo: Concepto y dimensiones del clima organizacional. (2004, pp.86-87).

2.12. Marco institucional

Servicio de Acreditación Ecuatoriano – SAE -

2.12.1 Descripción y Diagnóstico Institucional

Descripción de la Institución: PLAN INSTITUCIONAL 2021-2025.

Marco institucional del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), es un organismo público encargado de la gestión y entrega de bienes y/o servicios a los ciudadanos y la administración pública central e institucional, con facultades normativas, de gestión y control, con personalidad jurídica y autonomía administrativa, operativa y financiera. El SAE es un organismo oficial de acreditación y tiene como objetivo garantizar la competencia técnica de los organismos de evaluación de la conformidad para que las acreditaciones otorgadas estén actualizadas y fiables, y garanticen la calidad de los productos y servicios a nivel nacional e internacional.

2.12.2. Elementos Orientadores

a) Misión

Acreditar la competencia técnica de los organismos que operan en materia de evaluación de la conformidad.

b) Visión

Ser un organismo de acreditación referente a escala mundial y de excelencia en la gestión pública, entregando servicios que generen confianza en todos los sectores y la sociedad en general, facilitando el comercio con acuerdos de aceptación global con resultados de la evaluación de la conformidad confiable.

c) Valores y Principios Institucionales

Los valores, creencias, filosofía, principios son la esencia y la identidad del SAE y son los siguientes:

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Excelencia (Servicio de Acreditación Ecuatoriano PLAN INSTITUCIONAL 2021 – 2025. (Elaborado por SAE).

3. METODOLOGÍA

3.1 Campo o universo de la investigación

El estudio se realizó en una institución pública de la ciudad de Quito, cuya actividad es acreditar la competencia técnica de los organismos que operan en materia de evaluación de la conformidad; el universo del estudio se configura por un total de 1463 funcionarios que laboran en el año 2022, para lo cual aplicó el cuestionario a una muestra de 304 funcionarios.

3.2. Tipo de estudio

El estudio se enmarcó en la metodología de tipo descriptivo al describir los fenómenos observados de manera objetiva tal como se dan y luego fueron analizados.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014) analizaron que “el método teórico será capaz de explicar por qué y cómo ocurre un fenómeno, predecirlo y sistematizar el conocimiento”.

Esta investigación es de diseño descriptivo, transaccional o transversal, porque se obtiene la información en un solo momento del tiempo (pp. 76-93).

Hernández y Mendoza, (2018) mencionan que “los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 108). Por tanto, este estudio descriptivo tendrá como finalidad especificar conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

3.3. Método de investigación

Se aplicó la técnica de investigación cuantitativa porque nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados, control de los fenómenos, y conteo de magnitudes de estos.

Tiene como objetivo obtener respuestas de las conductas humanas y los comportamientos de una muestra de la población de estudio a preguntas específicas, radica en medir,

analizar, cuantificar el comportamiento. Luego de cuantificar el problema de investigación podrían ayudar a mejorar el clima laboral.

Además, la investigación tiene un seguimiento de corte transversal que ha de realizarse en un momento corto, no se ejercerá ningún tipo de intervención (el comportamiento de las variables será observado en su ambiente natural y no manipulado), y de naturaleza no experimental; se recolectarán y clasificarán los datos numéricos con el instrumento más utilizado para recolectar datos, el cuestionario, representados en indicadores, tablas y gráficos de manera estadística.

Tabla 8. Diseño Metodológico

Factor	Tipos
Tipo de estudio	Descriptivo
Tipo de diseño	Cuantitativo (cuestionario estructurado) Estudio estadístico que permite identificar y cuantificar. Diseño transversal. Recoge la información en un momento determinado. De naturaleza no experimental. Campo de aplicación: se realizará a 304 funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Luego de la aprobación ética y metodológica por parte del Servicio Acreditación Ecuatoriano, se procedió a contactar a los posibles participantes a través de un enfoque de redes en línea (Lazzaro-Salazar, 2019). Inicialmente nos comunicamos con las autoridades (jefes departamentales) de diversas oficinas con residencia en Quito y Guayaquil y se les solicito mediante una invitación en línea a participar del estudio.

El propósito de esta práctica es garantizar que los empleados que respondan la encuesta no se sientan juzgados. Por lo tanto, se les anima a responder las preguntas con sinceridad, con la intención de no comprometer la percepción los objetivos de la investigación (Podsakoff et al., 2003).

Por lo tanto, la primera medida es asegurar el anonimato de las respuestas de los empleados participantes, así como la fiabilidad de las preguntas formuladas en el cuestionario (que se adjunta en el anexo), se centra en agradecer el consentimiento y participación en el estudio, así como la confidencialidad de los datos.

La encuesta se realizó entre funcionarios seleccionados del SAE, se realizó de manera aleatoria durante el mes de mayo 2022, donde el tamaño de la muestra de la población objeto de estudio es de 304 funcionarios, especificado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Tabla 9. *Ficha técnica de la muestra*

Universo	Funcionarios públicos
Lugar de realización	SAE (Ecuador)
Objetivo	Investigar la prevalencia y los factores asociados al <i>burnout</i> en los funcionarios del SAE.
Tamaño de la población	1465
Diseño de la investigación	Estudio descriptivo y transversal
Fecha de aplicación	mayo 2022
Procedimiento de recolección de datos	Encuesta personalizada en (línea) a los funcionarios
Tamaño de la muestra	304
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%

Fuente: Elaboración propia

3.4 Variables e instrumentos

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual permitió medir el grado de SQT en sus tres dimensiones: Recogen respuestas de las personas en relación a su trabajo sobre sentimientos, emociones, pensamiento y conductas. Está dividida en tres

subescalas: a) agotamiento emocional, b) despersonalización, c) baja realización personal en el trabajo Martínez (citado en Calle, p. 222).

La herramienta de medición consta de 15 declaraciones organizadas en forma de ítems. El tiempo asignado para completarla osciló entre 10 y 15 minutos. Cada declaración incluye una escala de tipo Likert, compuesta por 7 opciones de respuesta. Se utilizó una escala Likert de 7 puntos para evaluar los 15 ítems relacionados con el *burnout*.

La escala de evaluación Likert fue utilizada para medir los 15 ítems relacionados con el burnout.

Rangos de medida de la escala

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días.

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

Las categorías en que se clasificaron cada ítem, fueron acorde a las tres dimensiones establecidas por Maslach y Jackson:

- Agotamiento emocional (**AE**)
- Despersonalización (**DP**)
- Realización personal (**RP**)

La muestra para calcular su tamaño se determinó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times e^2 + z^2 \times P \times Q}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

z^2 = Valor tipificado con un nivel de confianza del 95% que equivale a 1,96.

P = Probabilidad que en la población se presente cierta característica = 0.5

Q = Que en la población no se presente cierta característica = 0.5

N = Tamaño de la población

e^2 = Error estadístico = en este caso el 5% = 0.05

Entonces:

$$\begin{aligned} \text{a) } n &= \frac{1,96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1463}{(N-1) \times 0.5^2 + 1,96^2 \times 0.5 \times 0.5} \\ \text{b) } n &= \frac{3.8416 \times 0.25 \times 1463}{(1463-1) \times 0.025 + 3.8416 \times 0.25} \\ \text{c) } n &= \frac{0.9604 \times 1463}{3.655 + 3.8416 \times 0.25} \\ \text{d) } n &= \frac{1405.0652}{3.655 + 0.9604} \\ \text{e) } n &= \frac{1405.0652}{4.6154} \end{aligned}$$

en consecuencia: n = **304**

Tabla 10. *Esquema de recolección de datos*

Tipo de fuente	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Procesamiento de datos
Primaria	Funcionarios públicos del SAE	Encuesta Se realizará a los funcionarios del SAE	Cuestionario	Estadísticas descriptivas, tablas, figuras.
Secundaria	Revistas indexadas Publicaciones Tesis Biblioteca Virtual (PUCE)	Investigación documental	Notas bibliográficas	Resumen narrativo, tablas, figuras.

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

DATOS GENERALES: Edad: Sexo: Área

A continuación, encontrará una serie de declaraciones sobre su trabajo y su opinión sobre él. Debes saber que no hay mejores o peores respuestas. Los resultados de esta encuesta están sujetos a estricta confidencialidad y no son accesibles a terceros bajo ninguna circunstancia. El objetivo es contribuir al conocimiento de sus condiciones de trabajo y aumentar su satisfacción. Debes responder a cada una de las frases indicando el número de veces que sientes esta emoción marcando la casilla correspondiente e indicando el número que te parezca más adecuado.

		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento agotado/a al final de la jornada laboral.							
3	Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo.							
4	Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo							
5	Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por el trabajo.							
6	Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución.							

Continuación cuestionario

		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
7	Me siento “quemado/a” por el trabajo.							
8	Tengo confianza en mis habilidades laborales.							
9	Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo.							
10	Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado.							
11	Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo.							
12	El trabajo diario es una tensión para mí.							
13	Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación.							
14	Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo.							
15	Dudo de la importancia de mi trabajo.							

Fuente: Cuestionario utilizado para evaluar el síndrome de burnout se basó en el MBI-GS (Maslach Burnout Inventory - General Survey) desarrollado por Maslach y Jackson en 1981. Elaboración propia.

Análisis de las preguntas de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*

Dimensiones	Ítems
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 7, 12,
Despersonalización	5, 9, 10, 13, 15
Realización personal	4, 6, 8, 11, 14

	ITEMS	1	2	3	4	5	6
A. E.	1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.						
A. E.	2. Me siento agotado/a al final de la jornada laboral.						
A. E.	3. Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo.						
R. P.	4. Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo.						
D.	5. Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo.						
R. P.	6. Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución.						
A. E.	7. Me siento “quemado/a” por el trabajo.						
R. P.	8. Tengo confianza en mis habilidades laborales.						
D.	9. Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo.						
D.	10. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado.						
R. P.	11. Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo.						
A. E.	12. El trabajo diario es una tensión para mi						
D.	13. Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación.						
R. P.	14. Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo.						
D.	15. Dudo de la importancia de mi trabajo						

Resultados pregunta 1. Agotamiento emocional

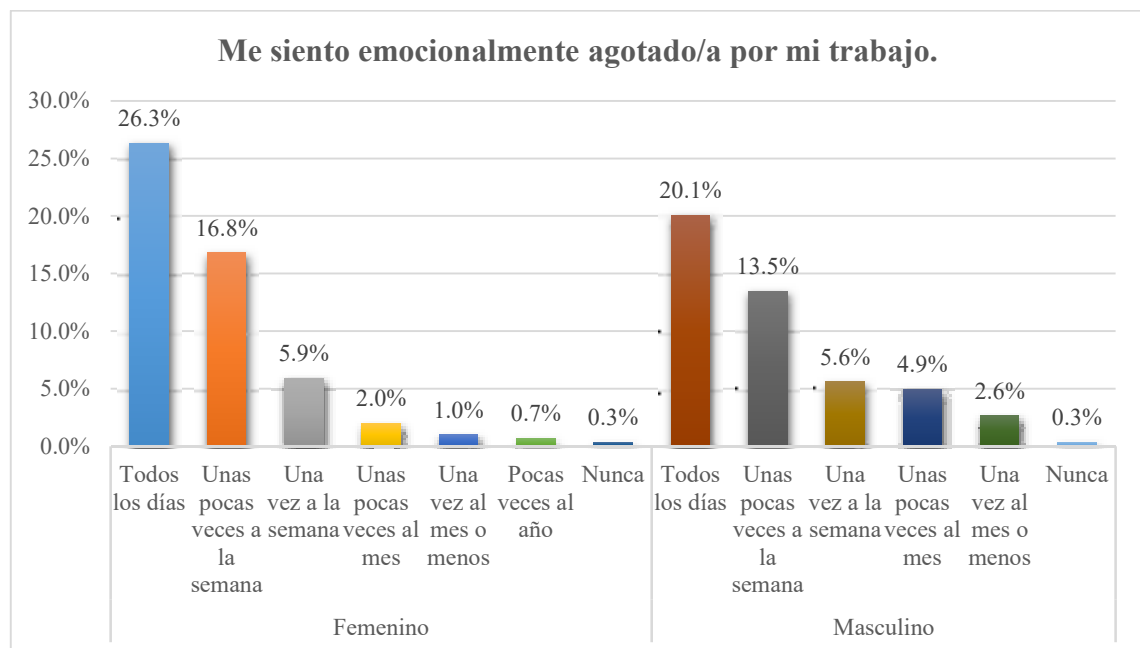


Figura 13. *Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (sexo).*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

El sexo femenino tiene el mayor porcentaje con 26.3% en todos los días. Varones todos los días 20.1%. Recordemos que el *burnout* es una condición seria y es importante abordarla de manera adecuada. Si sienten que el estrés laboral y el agotamiento emocional están afectando significativamente la salud y bienestar, se debe buscar ayuda profesional para obtener apoyo adicional y desarrollar estrategias de afrontamiento efectivas.

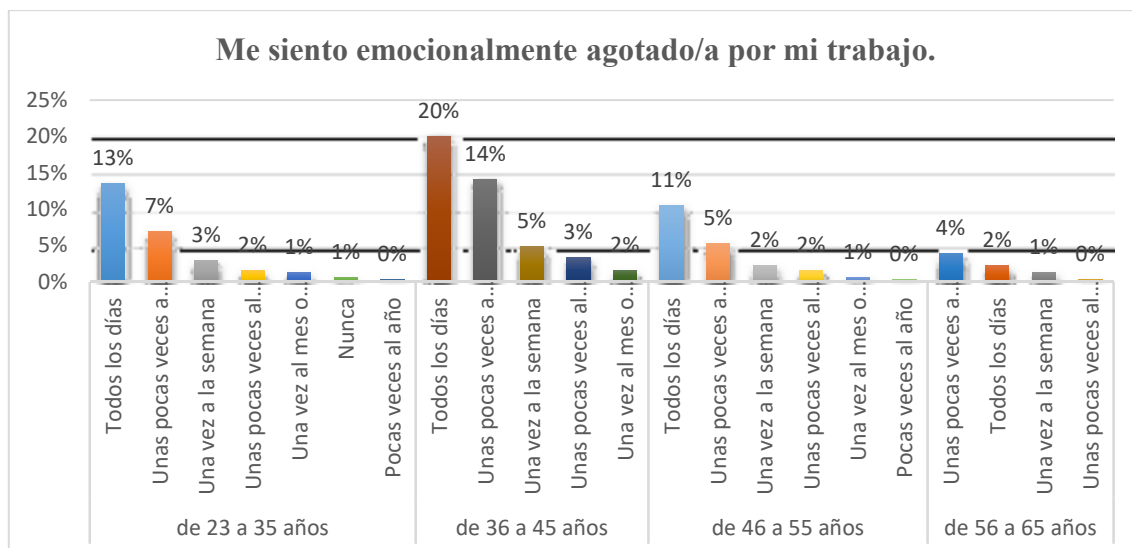


Figura 14. *Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (edad).*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

El mayor porcentaje de todos los días con 20% lo tiene el grupo de 36 a 45 años. Si se siente que en el trabajo le ha llevado a sentirse emocionalmente agotado/a y creer que puede estar experimentando síntomas de burnout, es importante tomar medidas para cuidarse a sí mismo/a y abordar la situación.

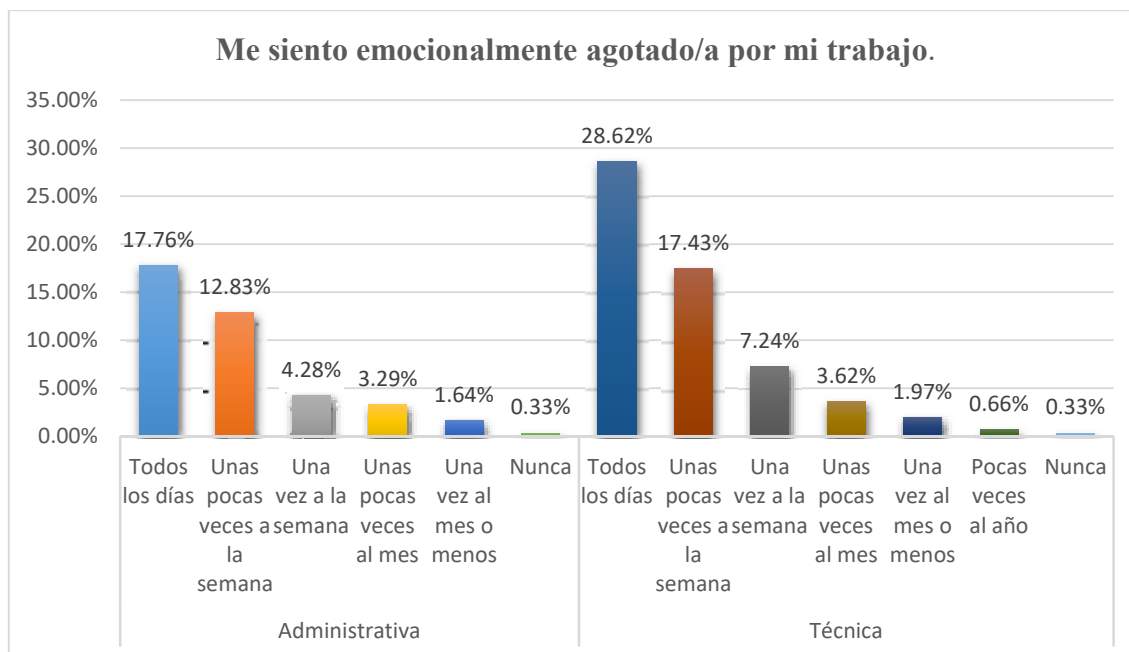


Figura 15. *Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

El área Técnica con el 29% es en la que se observa mayor incidencia de agotamiento.

Las tareas técnicas suelen requerir un alto nivel de precisión, atención a los detalles y responsabilidad, lo que puede generar estrés y agotamiento emocional si no se maneja adecuadamente.

Resultados pregunta 2. Agotamiento emocional

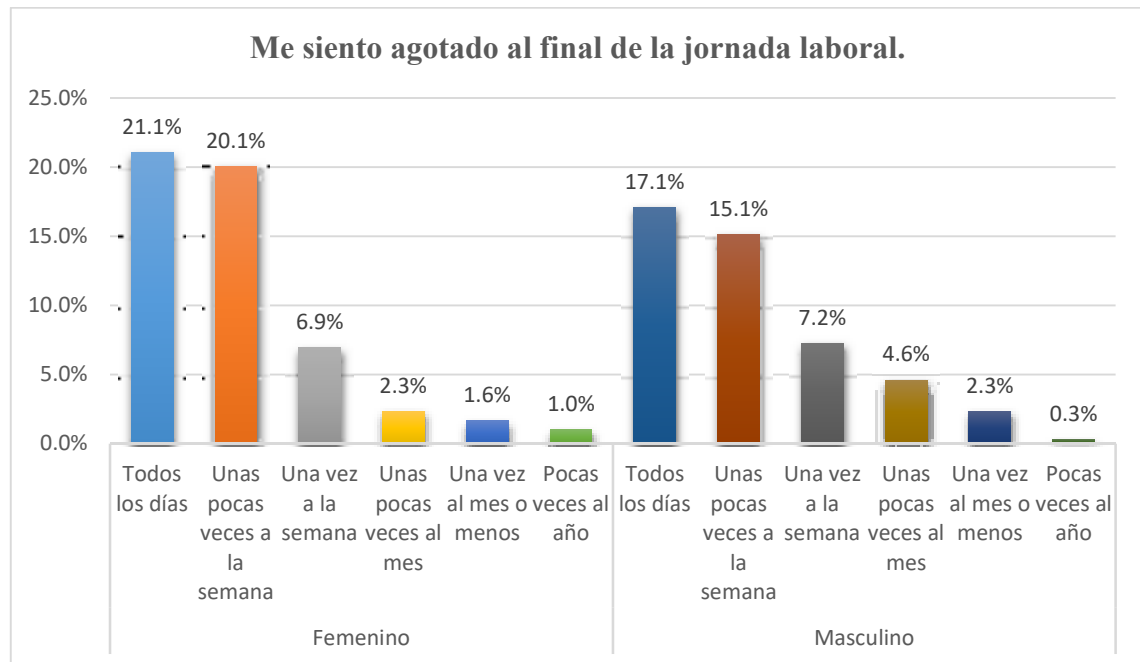


Figura 16. *Me siento agotado/a al final de la jornada laboral. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Plantea el mayor porcentaje es el sexo femenino con 21.1%. Masculino 17.1%. El síndrome de *burnout* es un estado de agotamiento emocional, mental y físico causado por la exposición prolongada al estrés laboral. Si se siente agotado/a al final de tu jornada de trabajo y esto persiste con el tiempo, es posible que esté experimentando síntomas de *burnout*.

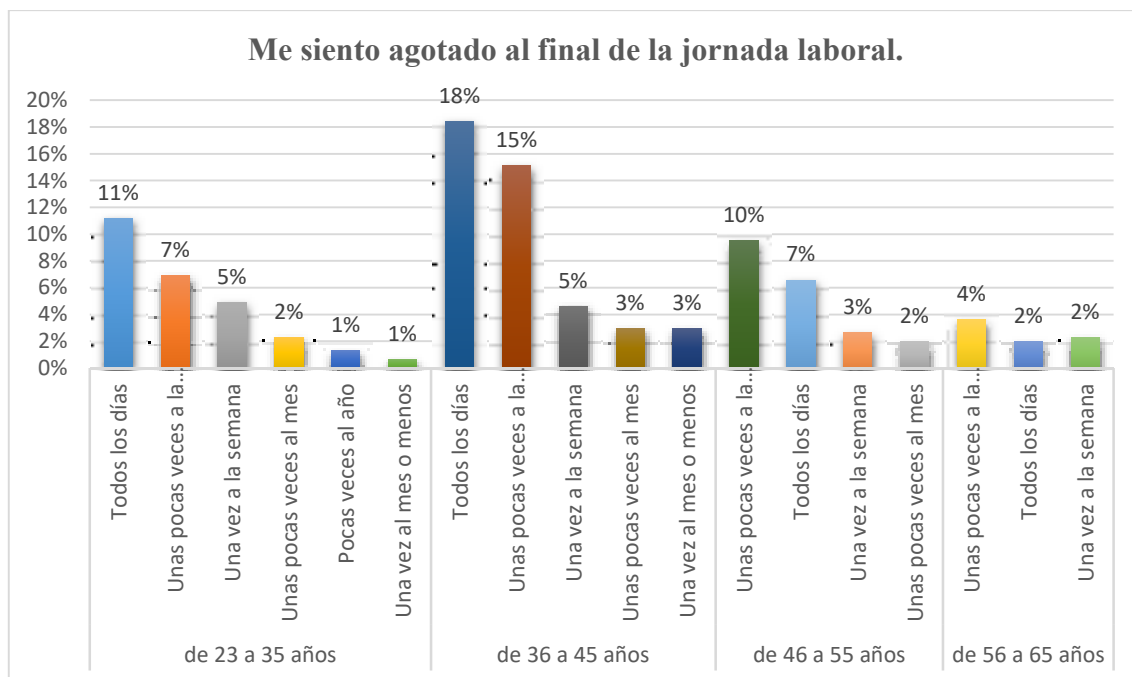


Figura 17. *Me siento agotado/a al final de la jornada laboral. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Según el cuestionario utilizado 18% determina mayor porcentaje en funcionarios de 36 y 45 años. El agotamiento emocional puede manifestarse de diversas formas, como sentirse exhausto/a física y mentalmente, tener una disminución del interés y la motivación en el trabajo.

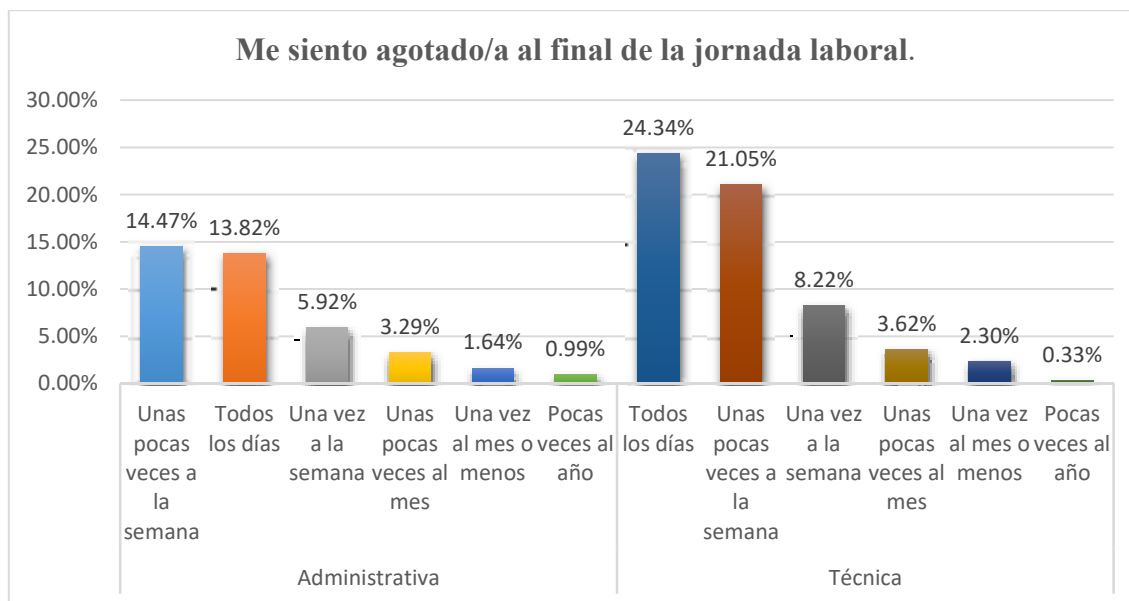


Figura 18. *Me siento agotado/al final de la jornada laboral. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.3

Análisis

Se demuestra que en la mayoría de los funcionarios con el 24.34% en la opción todos los días, se encuentra en el área Técnica. En cualquier área de trabajo se debe compartir las preocupaciones y emociones puede ayudar a aliviar la carga y obtener perspectivas externas.

Resultados pregunta 3. Agotamiento emocional

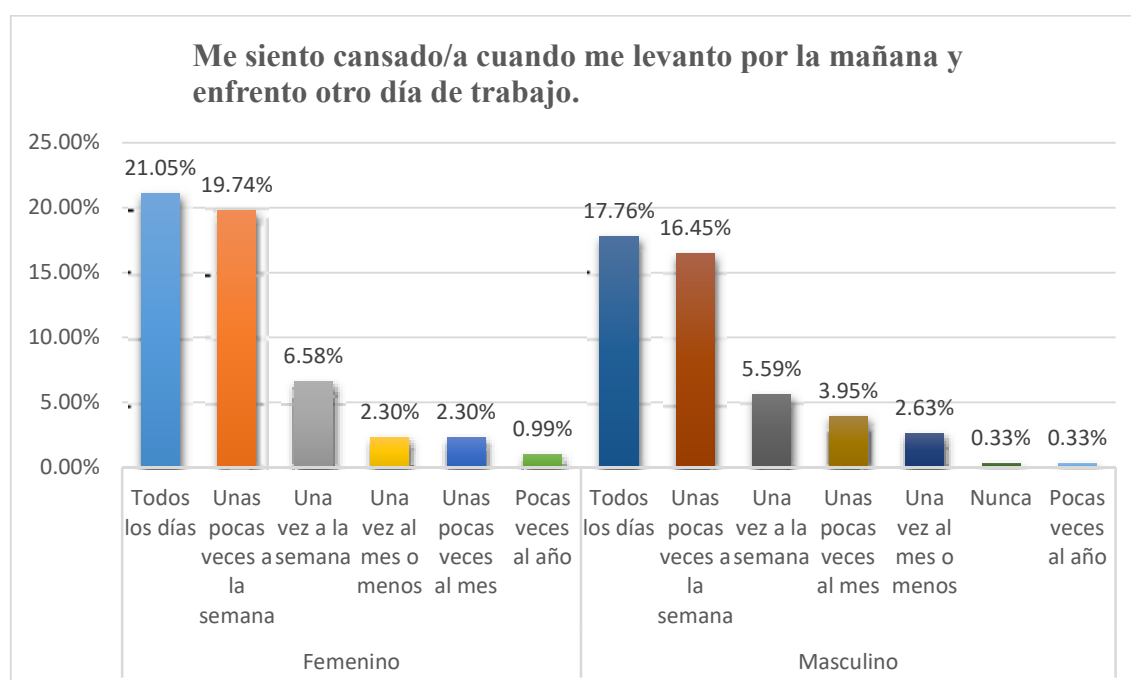


Figura 19. *Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Se evidencia que el problema en el entorno laboral se encuentra en mayor incidencia con el 21.05% en el sexo femenino. Sentirse cansado/a por las mañanas y enfrentarse a otro día de trabajo puede ser un síntoma de que el estrés laboral o el agotamiento emocional están afectando el bienestar.

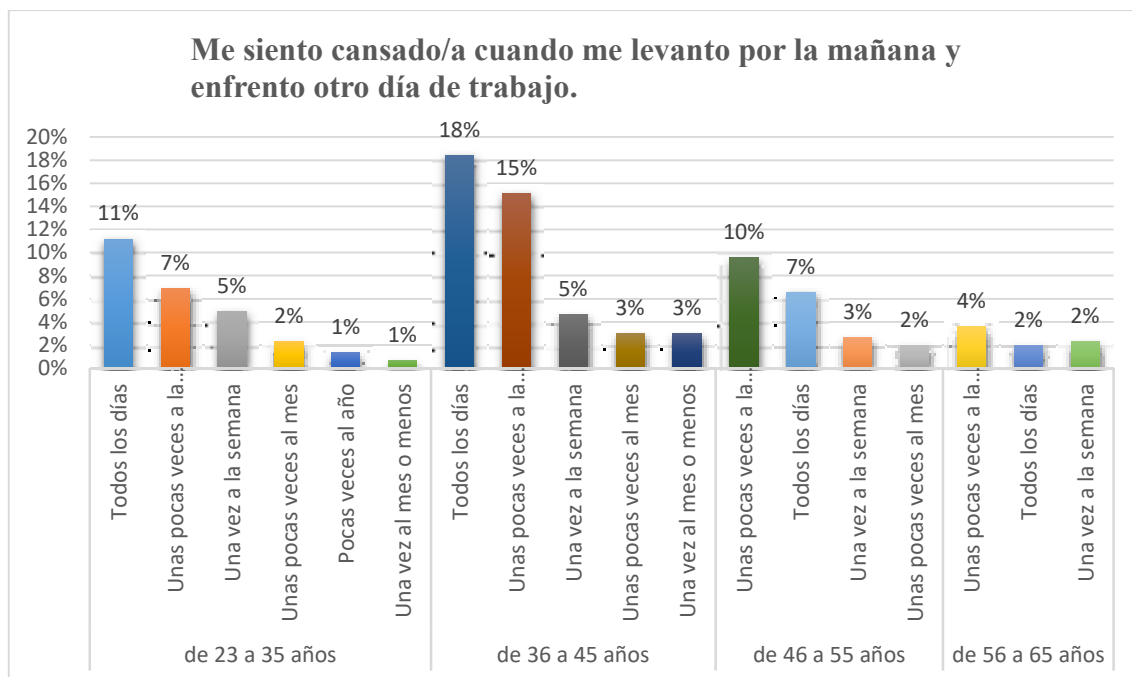


Figura 20. Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo. (edad)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Como se muestra en la figura 22 en mayor porcentaje 18% lo tiene el grupo todos los días de 36 a 45 años. Deberían dedicar tiempo para sí mismos/as en las mañanas antes de enfrentarte al trabajo. Pueden practicar la meditación, hacer ejercicio, leer un libro o realizar alguna actividad que le ayude a relajarse y comenzar el día de manera positiva.

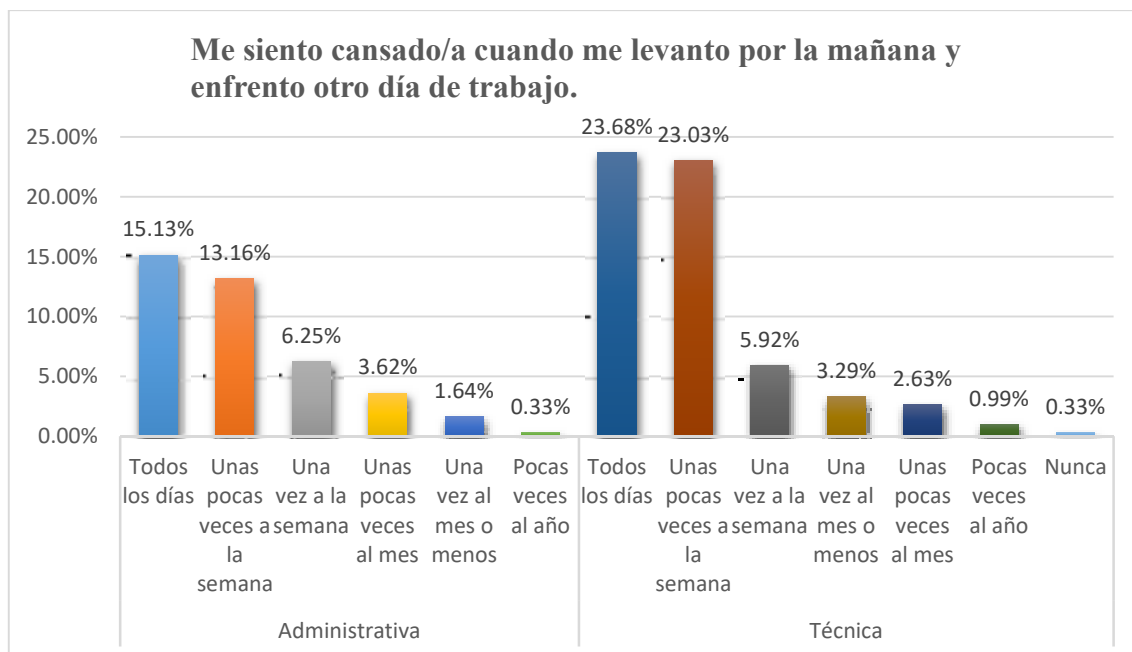


Figura 21. *Me siento cansado/a cuando me levanto por la mañana y enfrento otro día de trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

La cifra del 23.68% todos los días el área Técnica tiene un mayor impacto. En esta área se debe tener límites entre el trabajo y la vida personal: Evitar llevar tareas a casa o trabajar en exceso fuera de las horas laborales.

Resultados pregunta 7. Agotamiento emocional

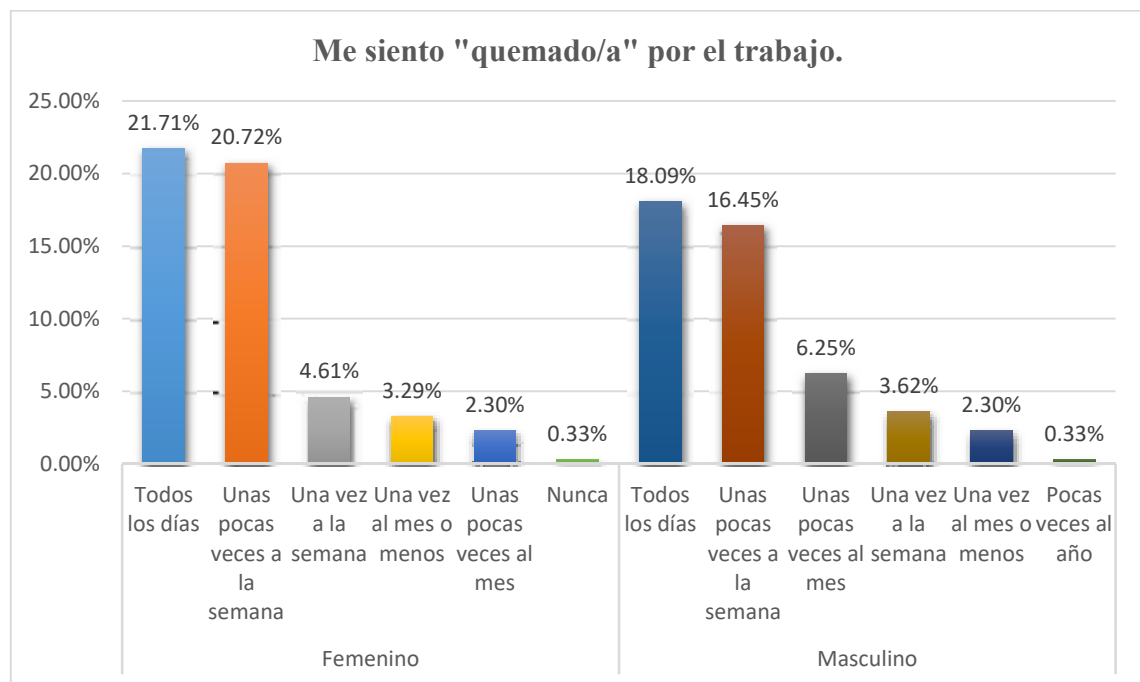


Figura 22. *Me siento "quemado/a" por el trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Se muestra en la figura 24 que el 21.71% en todos los días pertenece el sexo femenino con mayor incidencia de sentirse quemado. Las mujeres a menudo enfrentan desafíos adicionales en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal debido a las expectativas culturales y de género en roles de cuidado y responsabilidades familiares.

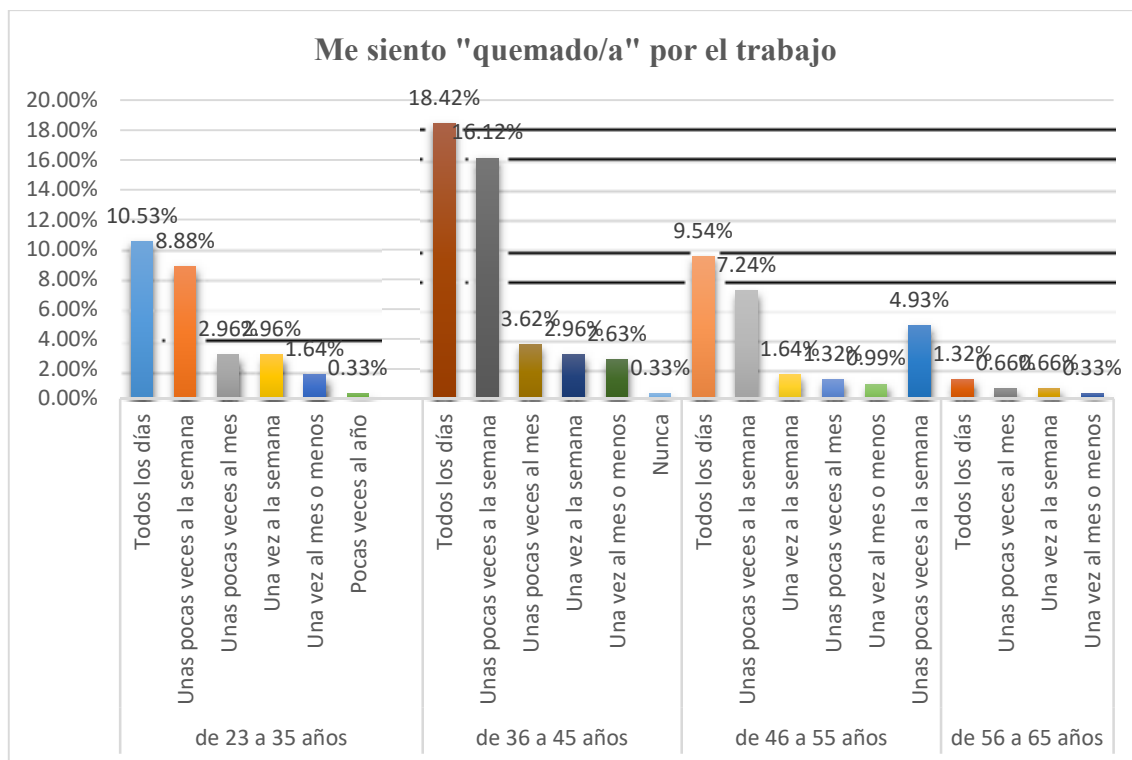


Figura 23. Me siento "quemado/a" por el trabajo. (área)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Sobre si se sienten quemados por el trabajo el rango de 36 a 45 con el 18.42%. Esta etapa de la vida a menudo coincide con una etapa de la carrera profesional en la que las personas pueden enfrentar una mayor carga de trabajo, responsabilidades familiares y otras demandas de la vida cotidiana, lo que puede contribuir al agotamiento emocional.

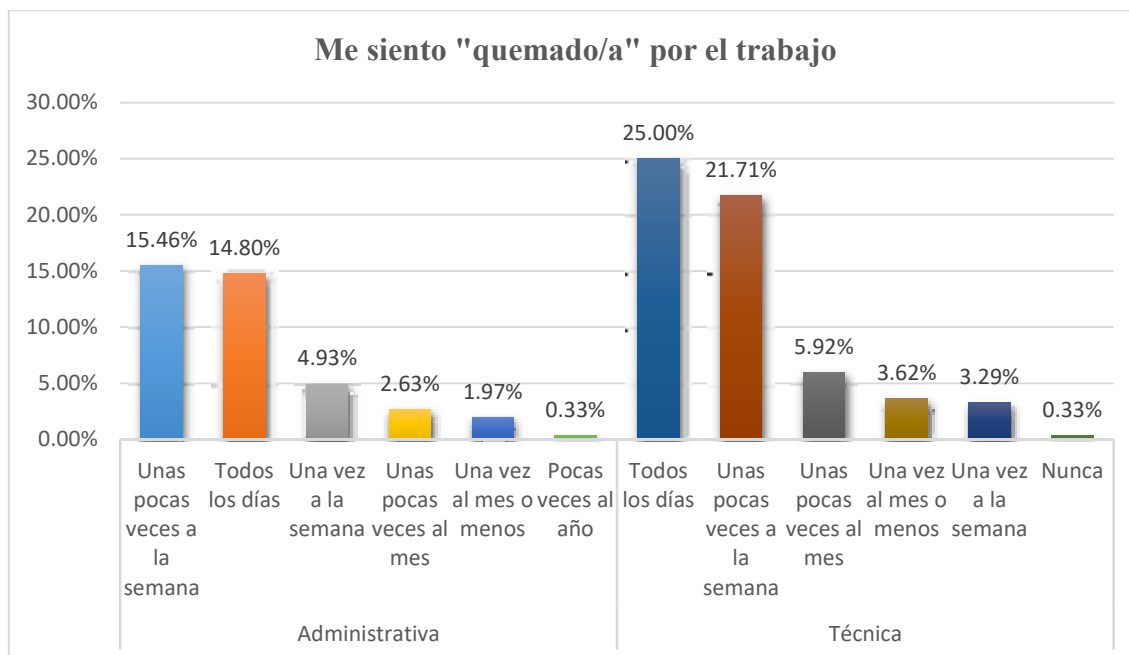


Figura 24. *Me siento "quemado/a" por el trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

El 25% del área Técnica mencionó sentirse quemado/a por el trabajo, siendo más alta que el área Administrativa. Explorar posibles soluciones, como la redistribución de tareas, la reevaluación de las expectativas laborales o la posibilidad de delegar ciertas responsabilidades.

Resultados pregunta 12. Agotamiento emocional

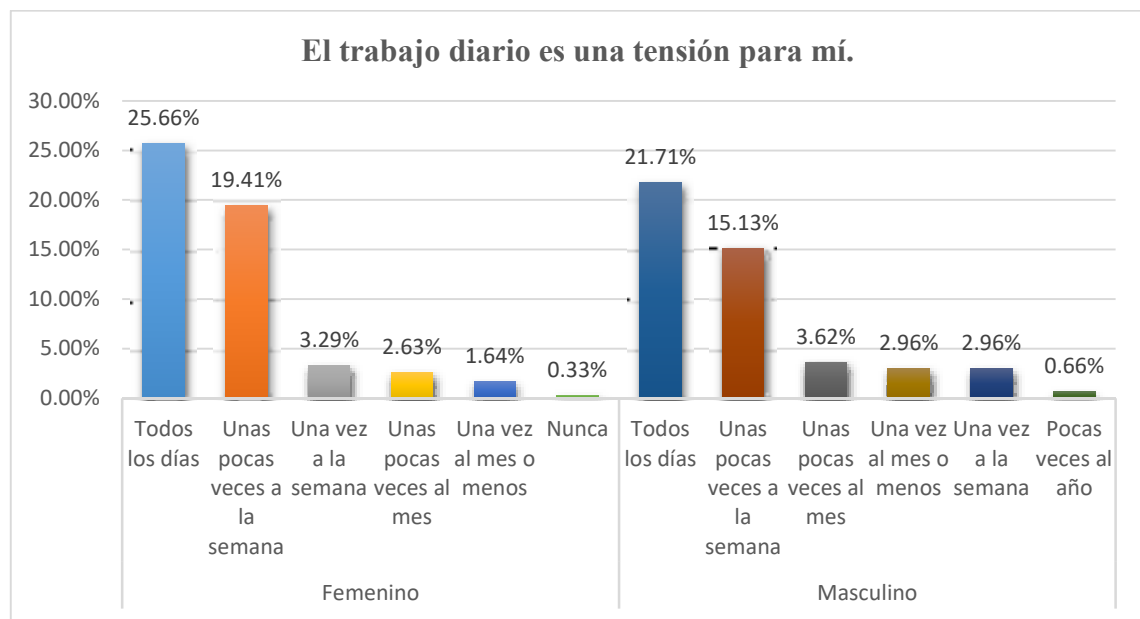


Figura 25. *El trabajo diario es una tensión para mí. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

De acuerdo al resultado obtenido se puede observar que el sexo femenino es más alto con el 25.66% y hombres 21.71%. Buscar el apoyo de sus compañeros o superiores en el trabajo. Compartir las preocupaciones y buscar oportunidades para obtener apoyo adicional en términos de carga de trabajo

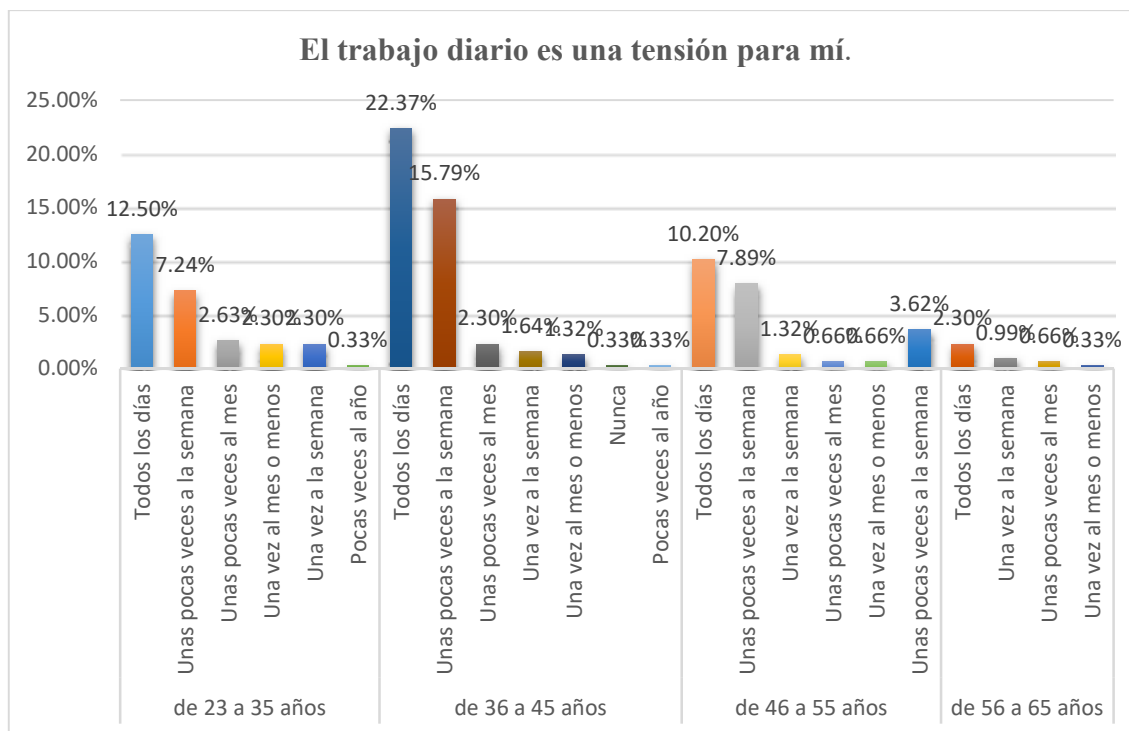


Figura 26. *El trabajo diario es una tensión para mí. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

A la pregunta si a los funcionarios el trabajo diario es una tensión, consideran el 22.37% en el rango de 36 a 45 años. No dudar en tomar medidas para abordar la tensión emocional y buscar apoyo si se necesita.



Figura 27. *El trabajo diario es una tensión para mí. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

En este análisis la figura 29 muestra que el 29.28% es más alto y corresponde al área Técnica. Es importante establecer un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

Resultados pregunta 5. Despersonalización.

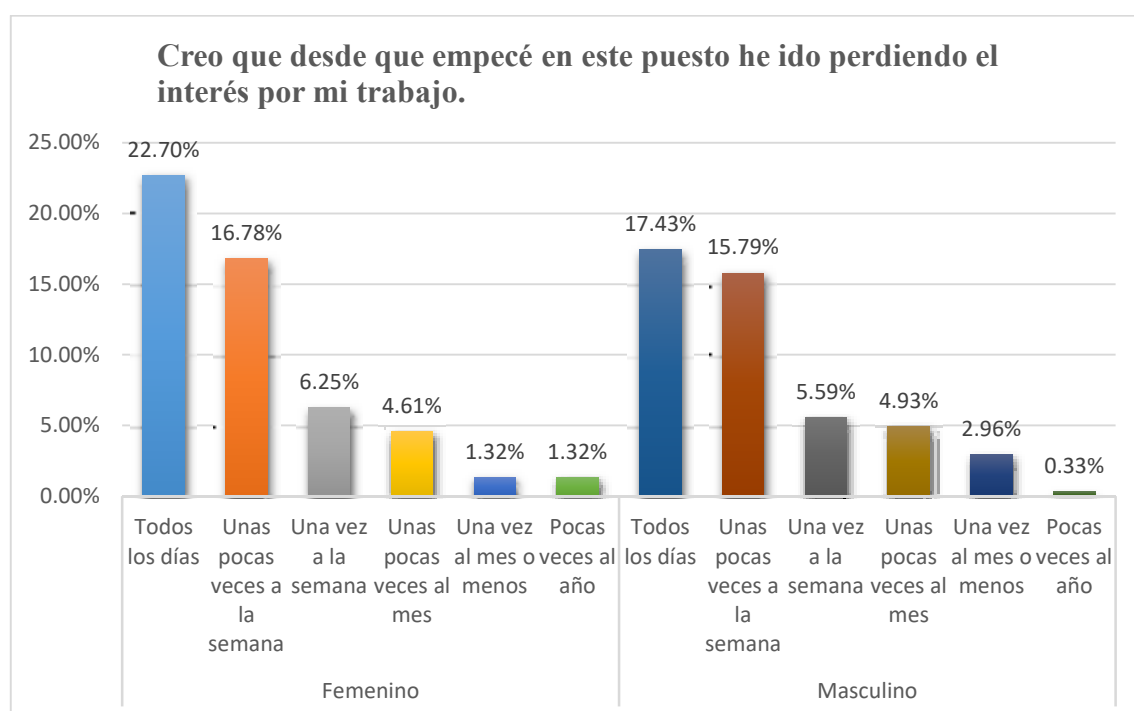


Figura 28. *Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

De acuerdo con esta pregunta el 22.70 % pertenece al sexo femenino en relación más alta que el masculino. Comprender las motivaciones originales puede ayudar a identificar si los intereses han cambiado o si hay áreas del trabajo en las que todavía se puede encontrar satisfacción.

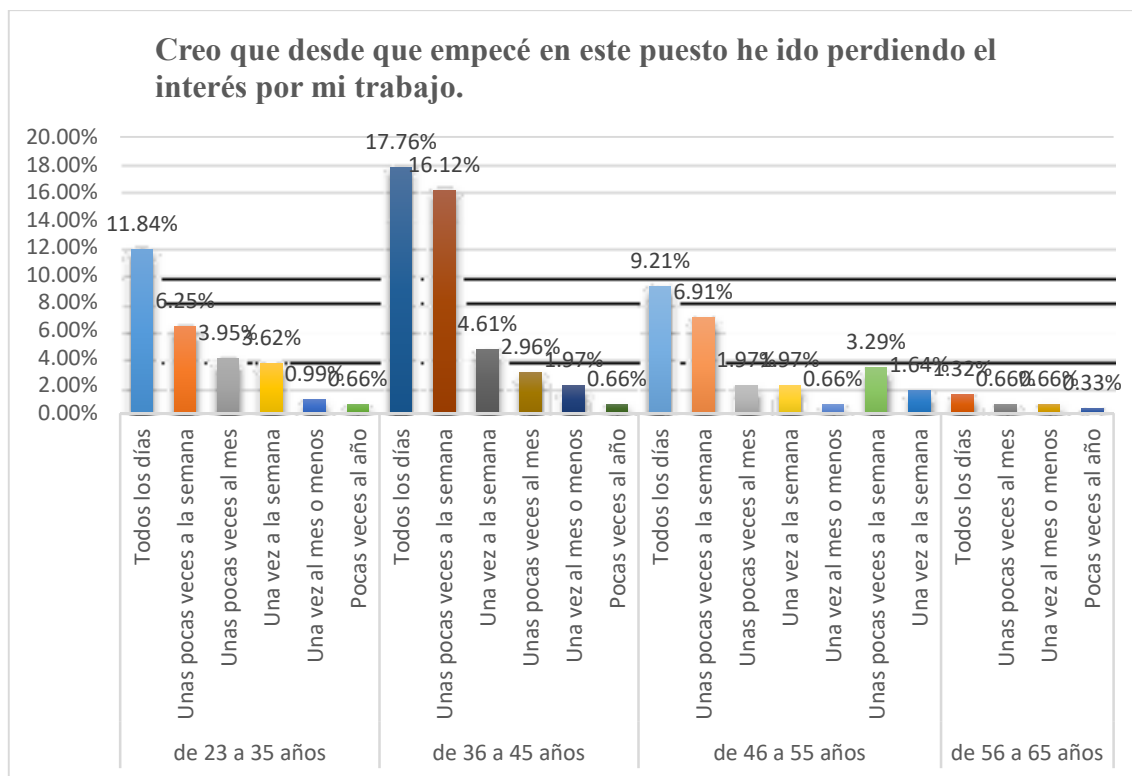


Figura 29. *Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

Se demuestra que el 17.76% del rango de edad de 36 a 45 años tiene prevalencia. Establecer metas claras y desafiantes en el trabajo puede ayudar a mantener la motivación y el interés.

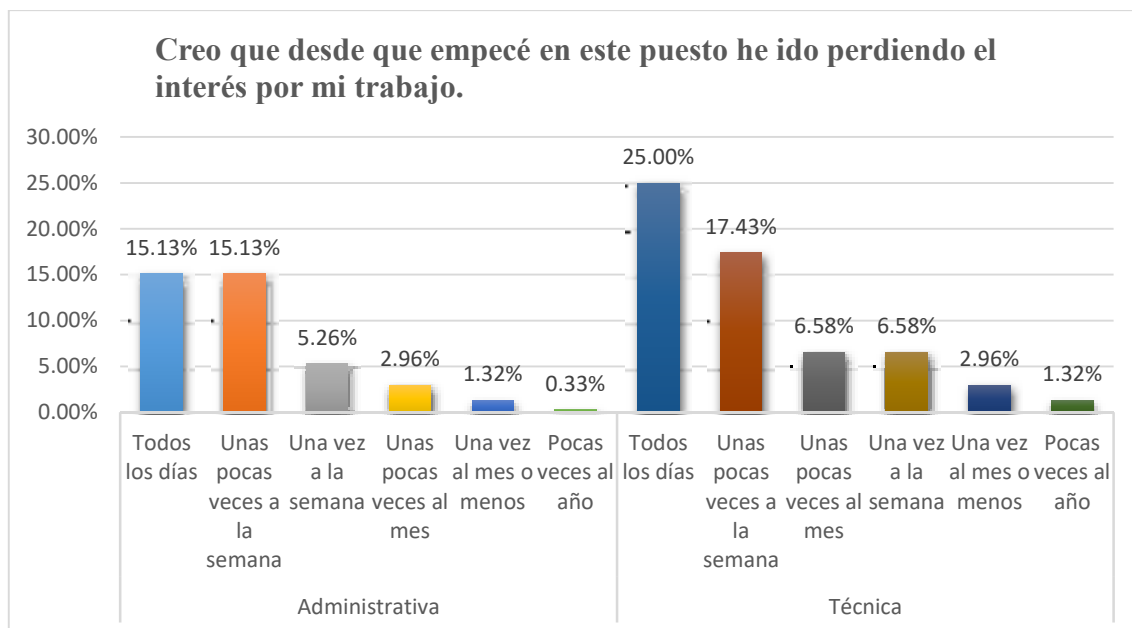


Figura 30. *Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

La cifra del 25 % ha ido perdiendo el interés por el trabajo, teniendo supremacía en el área Técnica. Buscar oportunidades de desarrollo profesional, como capacitaciones, cursos, talleres, que permitan ampliar las habilidades y conocimientos en su campo laboral. Esto puede ayudar a sentirte más comprometido/a y entusiasmado/a con tu trabajo.

Resultados pregunta 9. Despersonalización

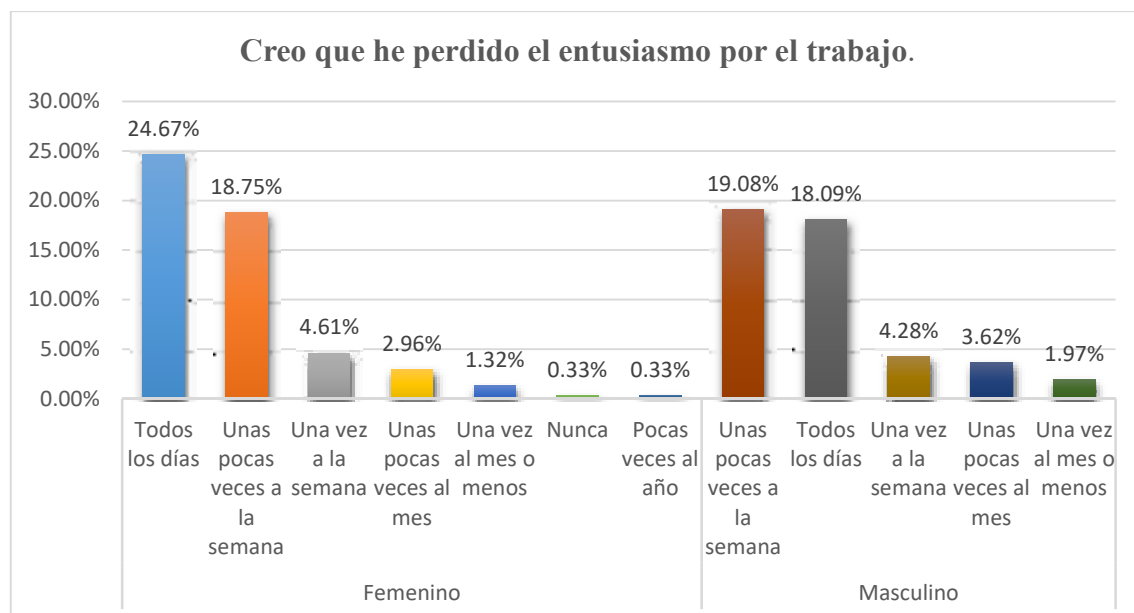


Figura 31. *Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo.

Análisis

En el análisis de los datos se observa claramente que tanto mujeres como hombres presentan una pérdida de entusiasmo por su trabajo. Sin embargo, es importante destacar que en el gráfico se evidencia que el porcentaje diario de pérdida de entusiasmo en las mujeres es ligeramente mayor, con un 24.67%, en comparación con los hombres, que registran un 19.08%.

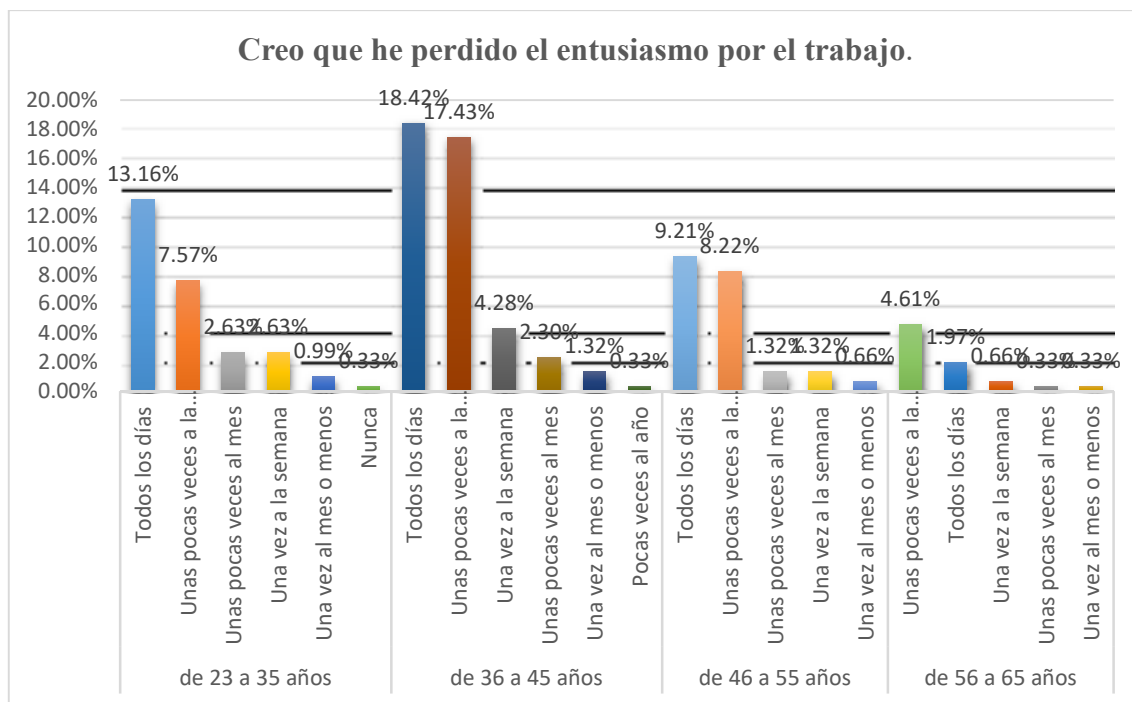


Figura 32. *Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

La cifra más alta de perder el entusiasmo por la profesión es de 18.42% en todos los días en el rango de 36 a 45 años. Se debe considerar explorar nuevas áreas o enfoques dentro de su profesión. Debería investigar sobre nuevas tendencias, proyectos o roles que puedan resultar interesantes y desafiantes. Esto podría darte una nueva perspectiva y renovar el interés por la profesión.

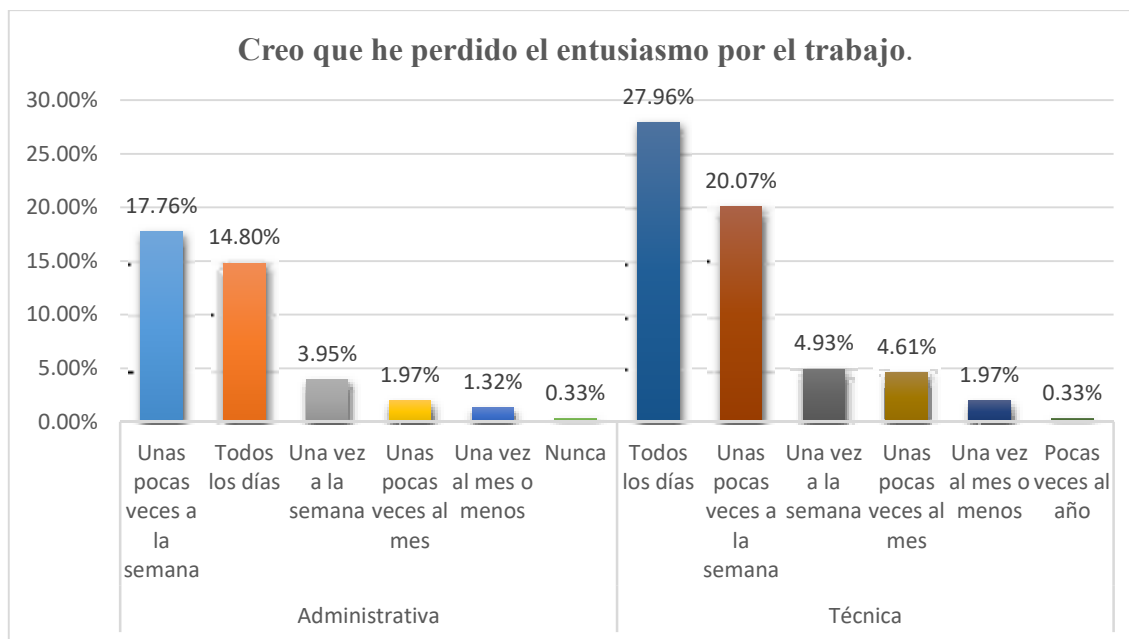


Figura 33. *Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El 24.01% marca todos los días mayor incidencia al área Técnica. Conectar con colegas y otros profesionales en el mismo campo laboral puede ser una fuente de inspiración y motivación. Esto implica estar al tanto de las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas en el campo laboral correspondiente. Al mantenerse actualizado/a, los empleados pueden sentirse más preparados/as y competentes en su trabajo, lo que puede renovar su entusiasmo y compromiso con su profesión.

Resultados pregunta 10. Despersonalización

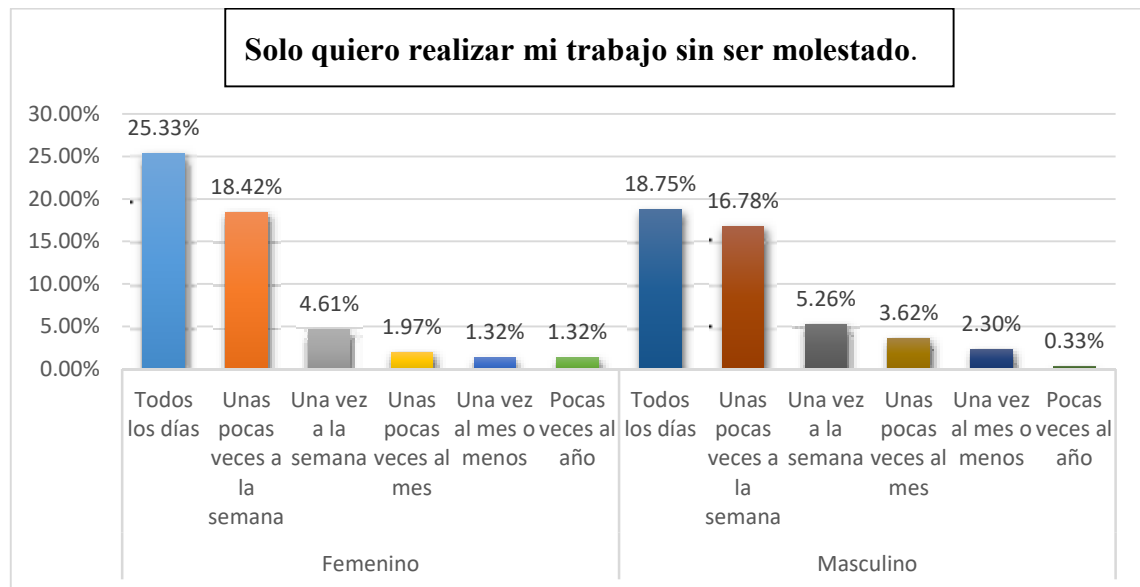


Figura 34. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado. (sexo)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El dato de 25.33% destaca que las mujeres en el estudio están experimentando despersonalización en su trabajo, evidenciada por la pérdida de motivación, una actitud negativa hacia los demás y una falta de conexión emocional.

Los datos revelan que, en el contexto de la despersonalización, el sexo femenino es el más afectado, mostrando un deseo de simplemente realizar el trabajo sin ser molestadas. Es fundamental implementar medidas para apoyar a las mujeres en el entorno laboral, fomentando un clima laboral saludable, reconociendo su valor y proporcionando oportunidades de desarrollo y crecimiento personal. Esto puede contribuir a reducir la despersonalización y promover un mayor compromiso y satisfacción en el trabajo.

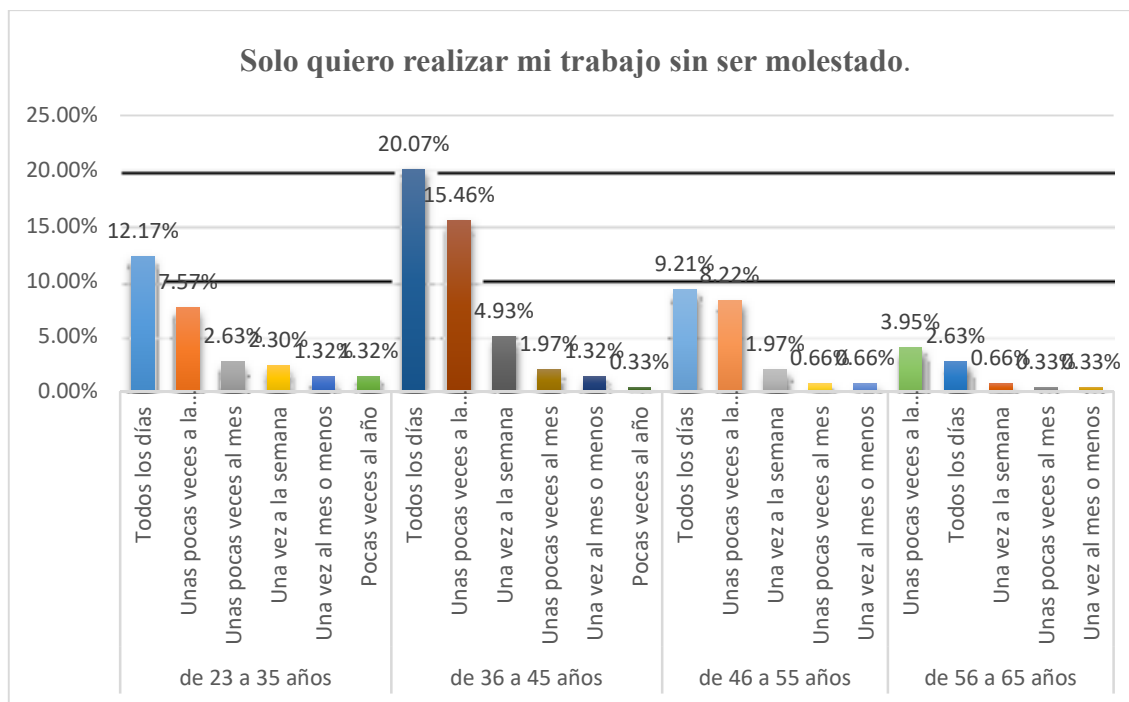


Figura 35. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado. (edad)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

Los datos altos del 20.07% de todos los días resalta que los funcionarios en el rango de edad de 36 a 45. El análisis de los datos revela el impacto de la despersonalización en el entorno laboral. Es necesario implementar estrategias específicas para abordar este problema, promoviendo el bienestar, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Al hacerlo, se puede reducir la despersonalización y promover un mayor compromiso y satisfacción laboral en este grupo de edad.

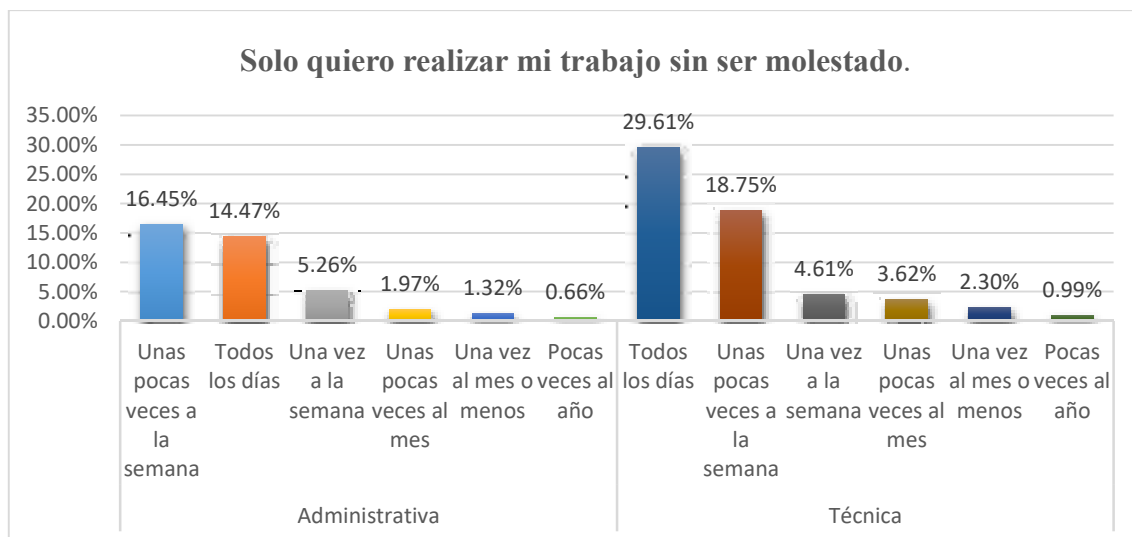


Figura 36. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado. (área)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El 21.61% resalta que en el contexto del área técnica existe un mayor porcentaje de despersonalización en comparación con el área administrativa. Es importante reconocer el valor y la contribución de los profesionales del área técnica, y asegurarse de que se sientan valorados y respaldados en sus roles. Al proporcionar un ambiente de trabajo que promueva la satisfacción laboral y la conexión con los demás, se puede reducir la despersonalización y promover un mayor compromiso y satisfacción en el área técnica.

Resultados pregunta 13. Despersonalización

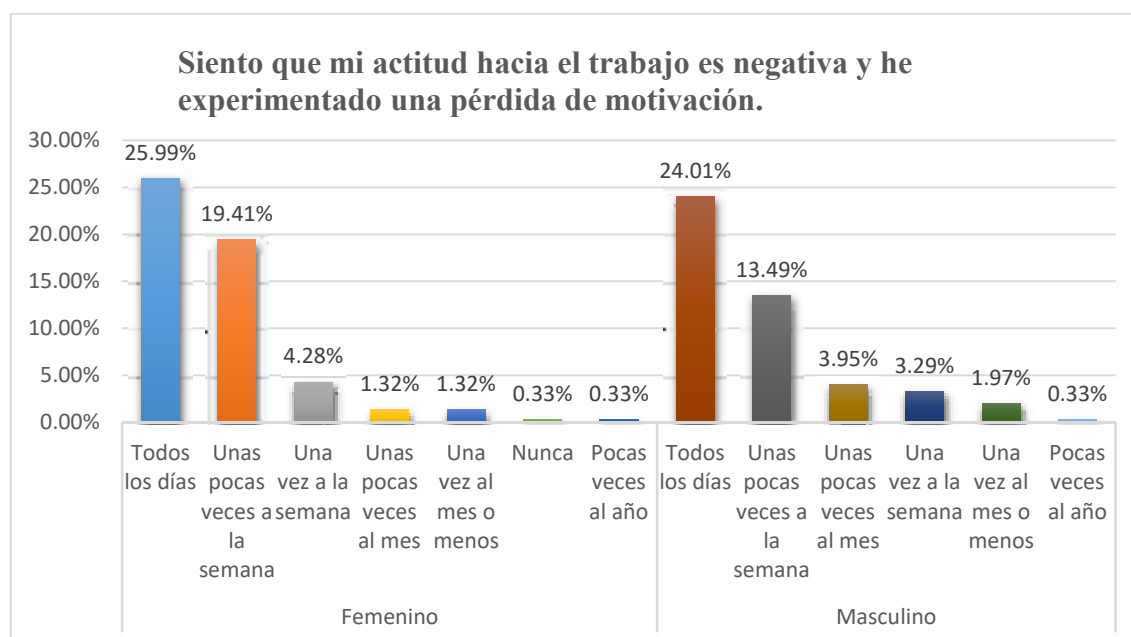


Figura 37. *Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

De acuerdo con los resultados se encontró en todos los días que el sexo femenino tiene 25.99% y varones 24.01%. Las mujeres pueden experimentar una desconexión emocional en su trabajo, lo que se manifiesta en una actitud negativa y una falta de entusiasmo. Esta despersonalización puede afectar su compromiso con las tareas laborales y su relación con los demás en el entorno de trabajo.

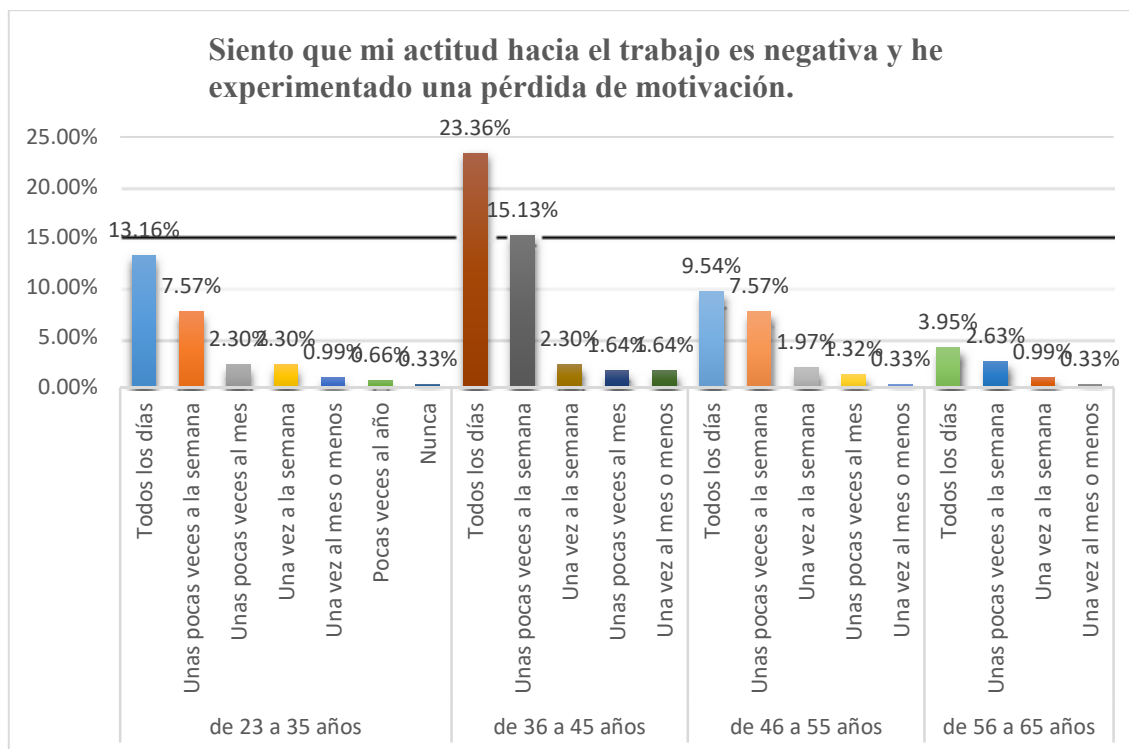


Figura 38. *Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El rango de edad de 36 a 45 años con un porcentaje de 23.36% es el más alto. Recordemos que es normal experimentar altibajos en la motivación y la actitud en el trabajo en algún momento de la carrera. Lo importante es identificar los síntomas y tomar medidas para enfrentarlos y mejorar el bienestar en el trabajo.

En el análisis de los datos, se destaca que el rango de edad de 36 a 45 años presenta un alto porcentaje de despersonalización. Esto implica que las personas dentro de este grupo de edad experimentan una desconexión emocional y una actitud negativa hacia el trabajo.

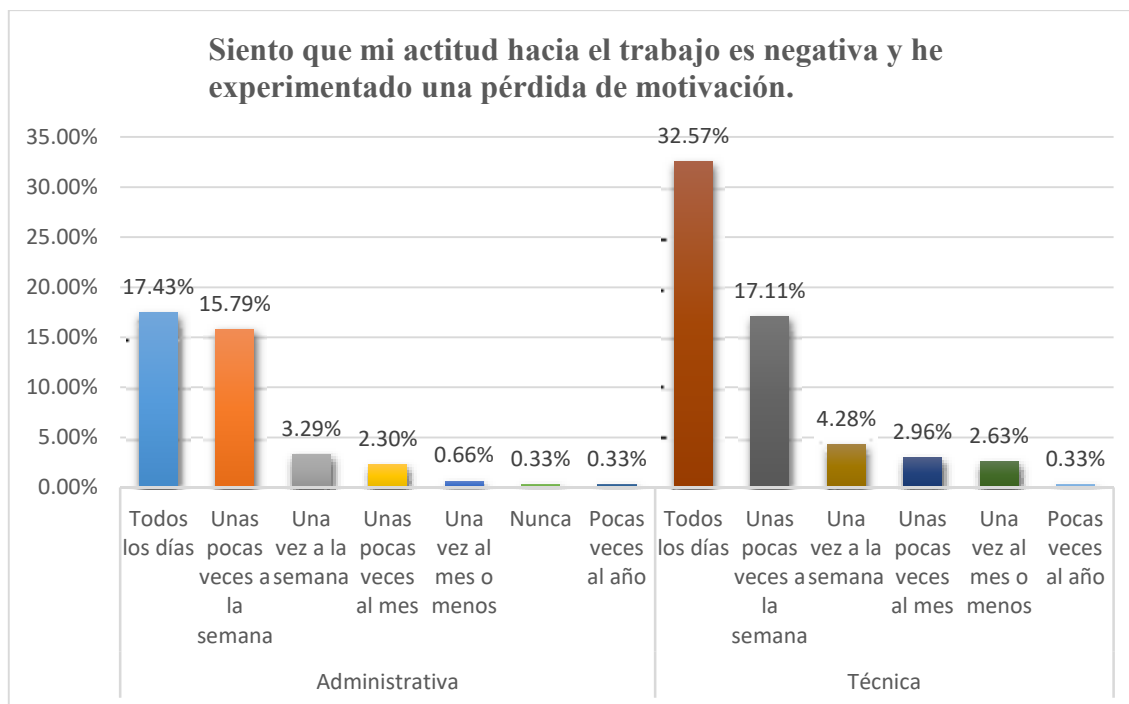


Figura 39. *Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

Todos los días con el 32.57% se direcciona al área Técnica. Es necesario Investigar para obtener oportunidades y adquirir nuevas habilidades, puede deberse también por falta de asignación de recursos económicos, participar en proyectos interesantes o no poder avanzar en estudios superiores que le beneficien su carrera de manera personal y poder aplicarla dentro de la institución.

Resultados pregunta 15. Despersonalización

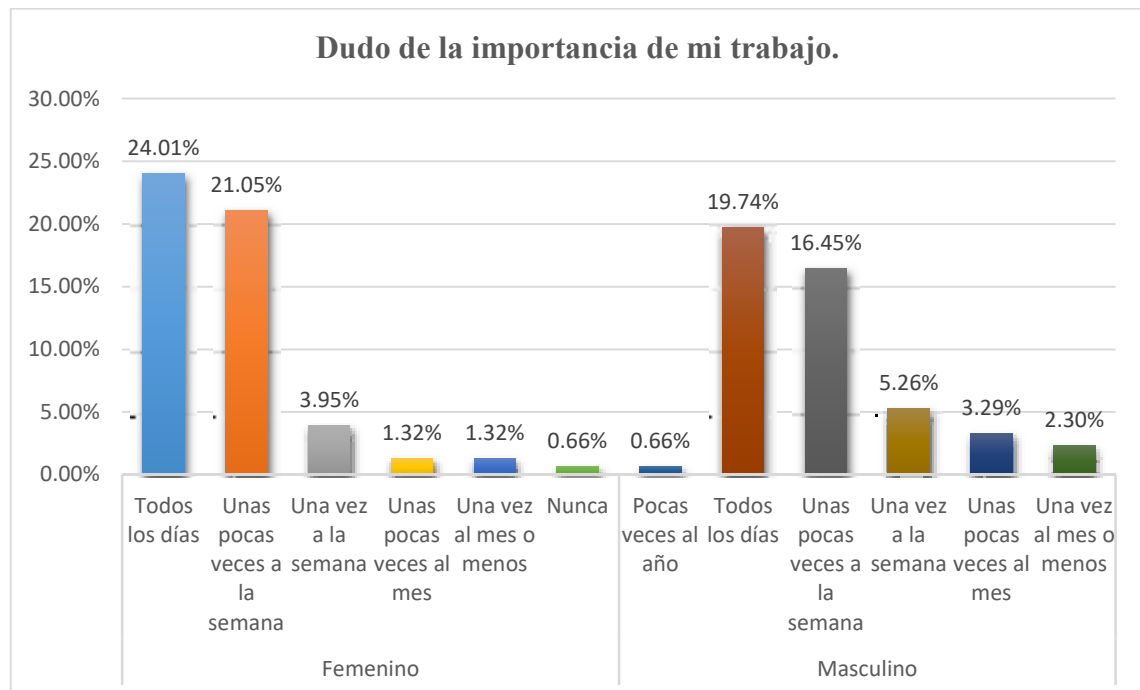


Figura 40. *Dudo de la importancia de mi trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

A esta pregunta y en todos los días el sexo femenino con el 24.01% es más alto que el sexo masculino con 19.74%. Dudar de la importancia del trabajo es algo que puede suceder en ocasiones, y puede afectar la motivación y actitud en el trabajo.

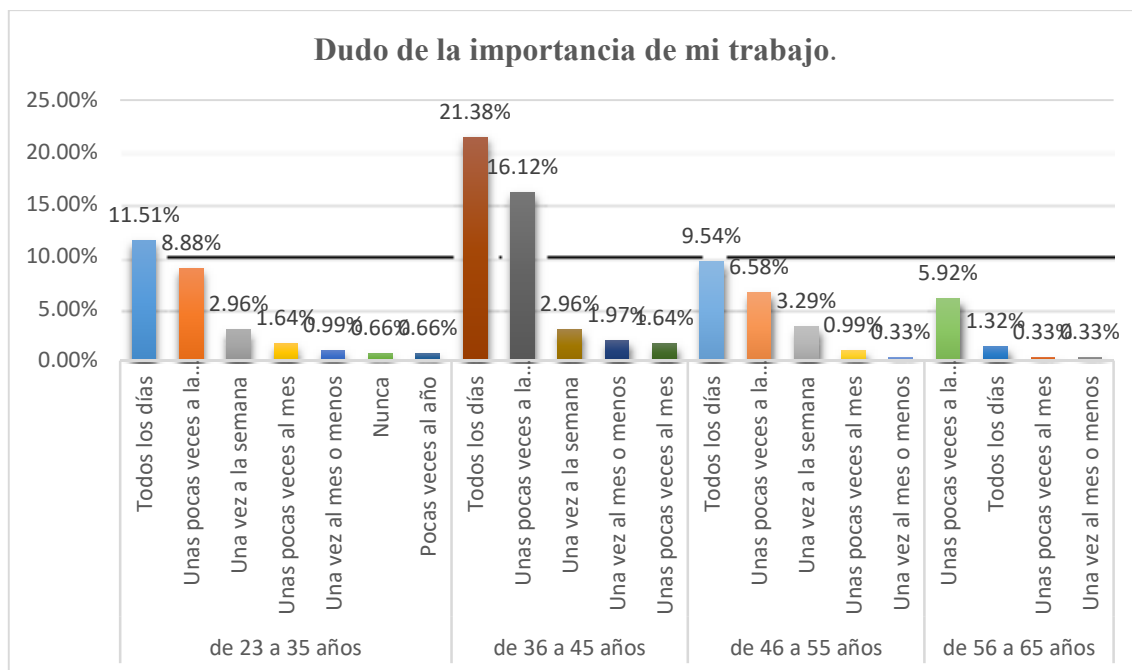


Figura 41. Dudo de la importancia de mi trabajo. (edad)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

A esta pregunta con todos los días en el rango de edad de 36 a 45 años tiene el porcentaje más alto con el 21.38%. Tomar un momento para reflexionar sobre la importancia de nuestro trabajo en la institución en general y en la vida de otras personas.

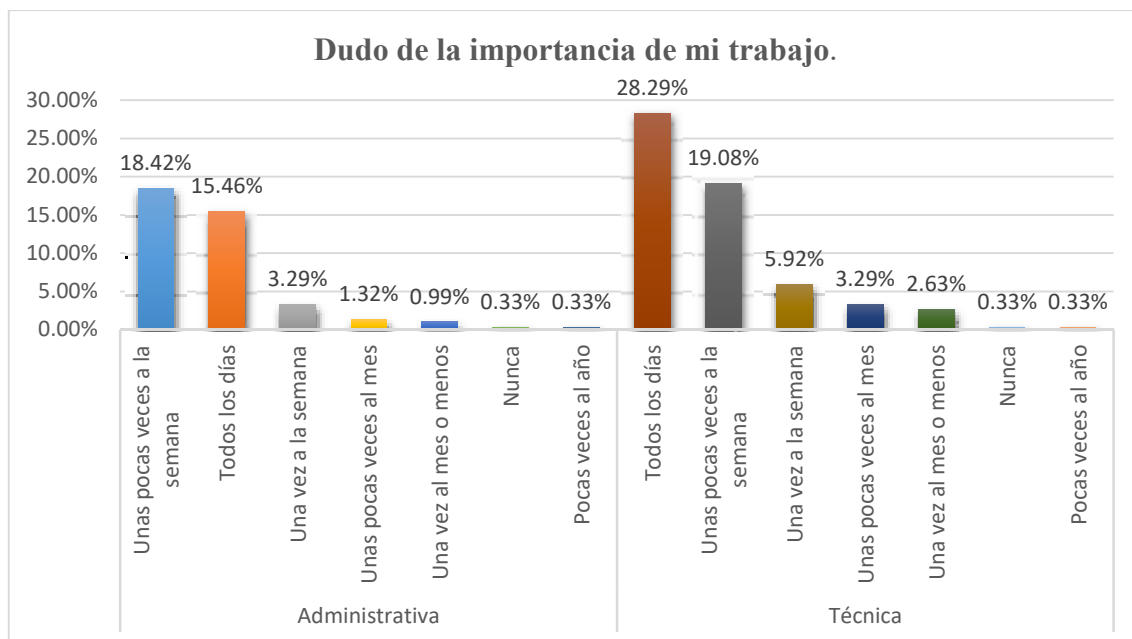


Figura 42. Dudo de la importancia de mi trabajo. (área)

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El área Técnica marca el porcentaje más alto en todos los días con el 28.29%. Mantener un registro de los logros y contribuciones, y revisarlo periódicamente para recordar a si mismo que el trabajo importa y tiene un impacto.

Resultados pregunta 4. Realización personal

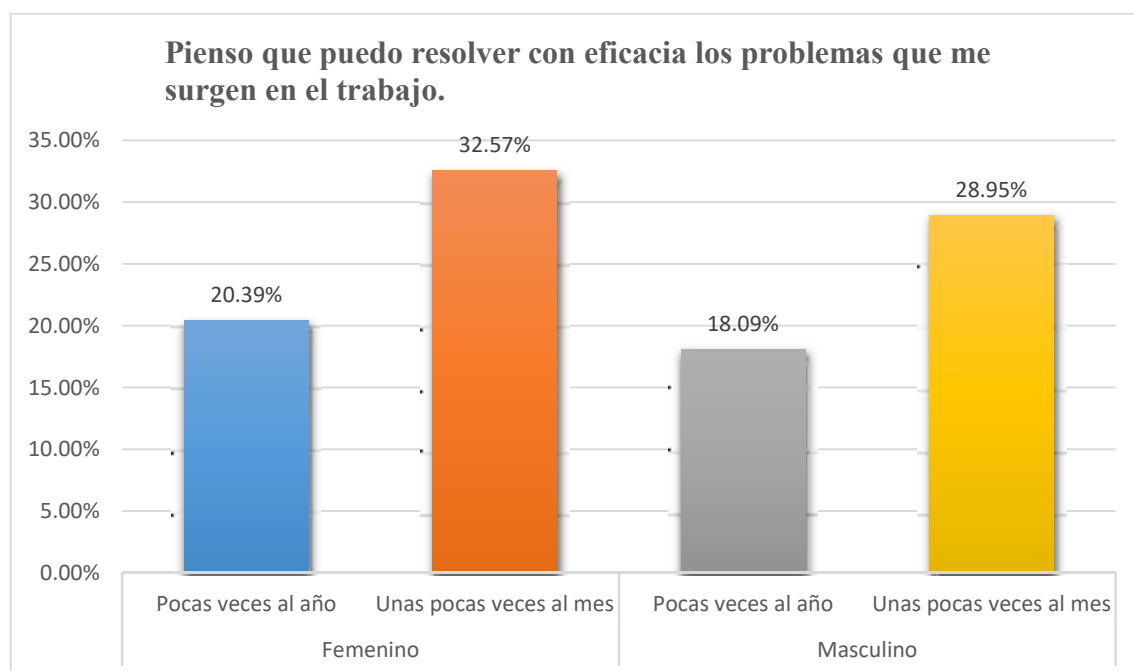


Figura 43. *Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

Hay varias razones que pueden estar afectando la capacidad para resolver los problemas en el trabajo como: no estar satisfecho con el mismo, falta de habilidades y conocimiento, o falta de apoyo y recursos. Se refleja esta respuesta al sexo femenino con el 32.57% en unas pocas veces al mes, y para los hombres con el 28.95% con unas pocas veces al mes.

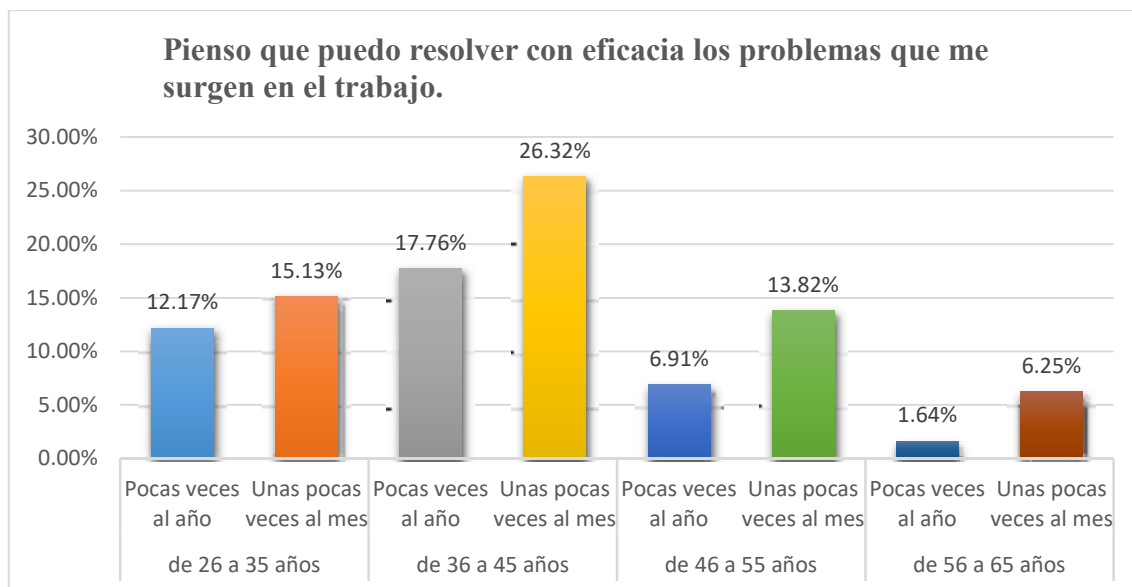


Figura 44. *Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

Unas pocas veces en el rango de edad de 36 y 45 años con el 26.32%. Tienen la percepción de poder resolver los problemas con eficacia, pero debido al *burnout* disminuye el interés o la apatía hacia el trabajo.

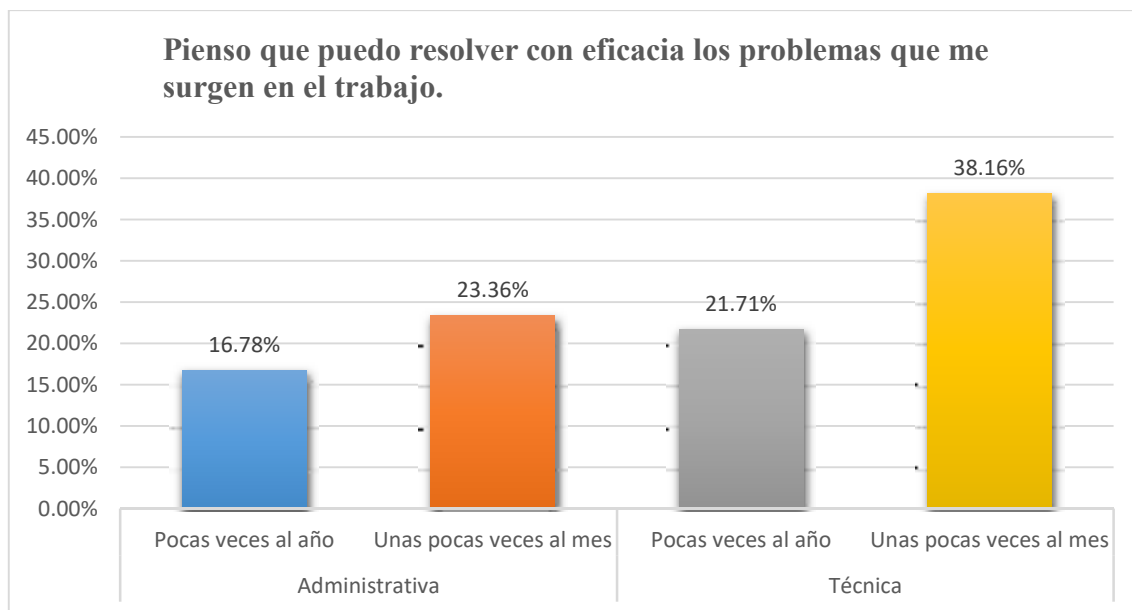


Figura 45. *Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El área Técnica tiene el indicador más alto todos los días con el 25.99%. Sin embargo, las autoridades poco o nada prestan atención al bienestar emocional y mental en el trabajo, por ello es posible que se sientan desalentados y frustrados en sus intentos de resolución de problemas.

Resultados pregunta 6. Realización personal

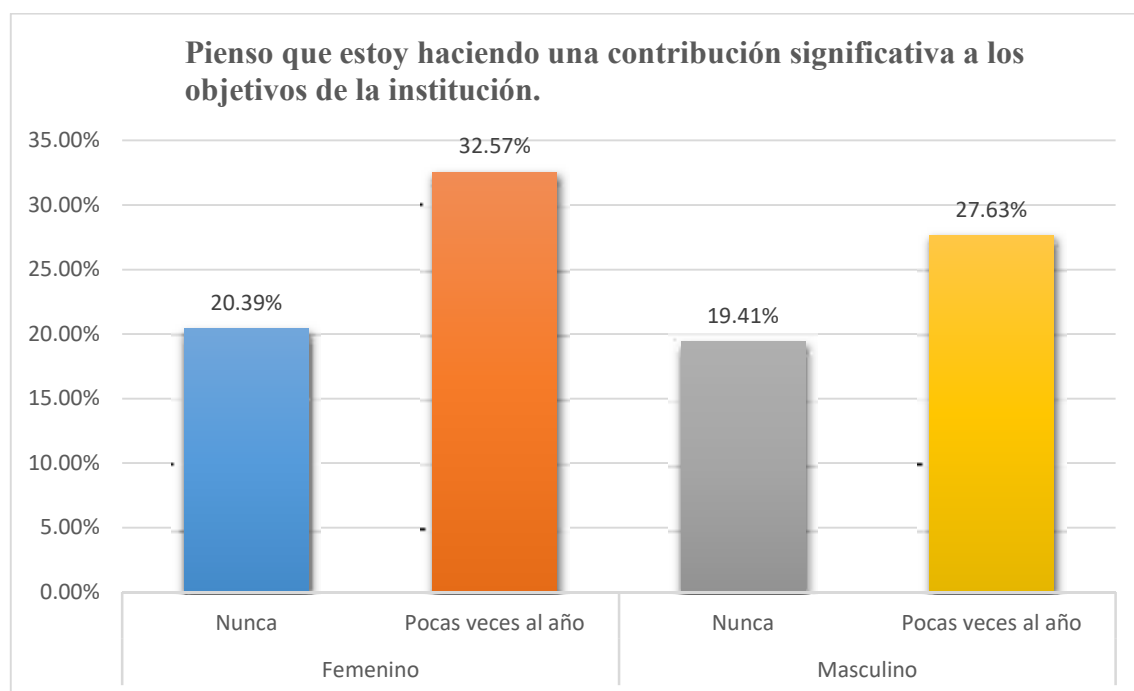


Figura 46. *Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

La tendencia con mayor porcentaje va hacia el sexo femenino con el 32.57% y hombre 27.63%. Sienten que su contribución no es reconocida o valorada en la institución, puede ser difícil mantener la motivación y el compromiso para contribuir significativamente a los objetivos. La falta de reconocimiento o recompensas por su trabajo puede tener un impacto negativo en la realización personal y en su motivación para contribuir de manera activa a los objetivos de la institución.

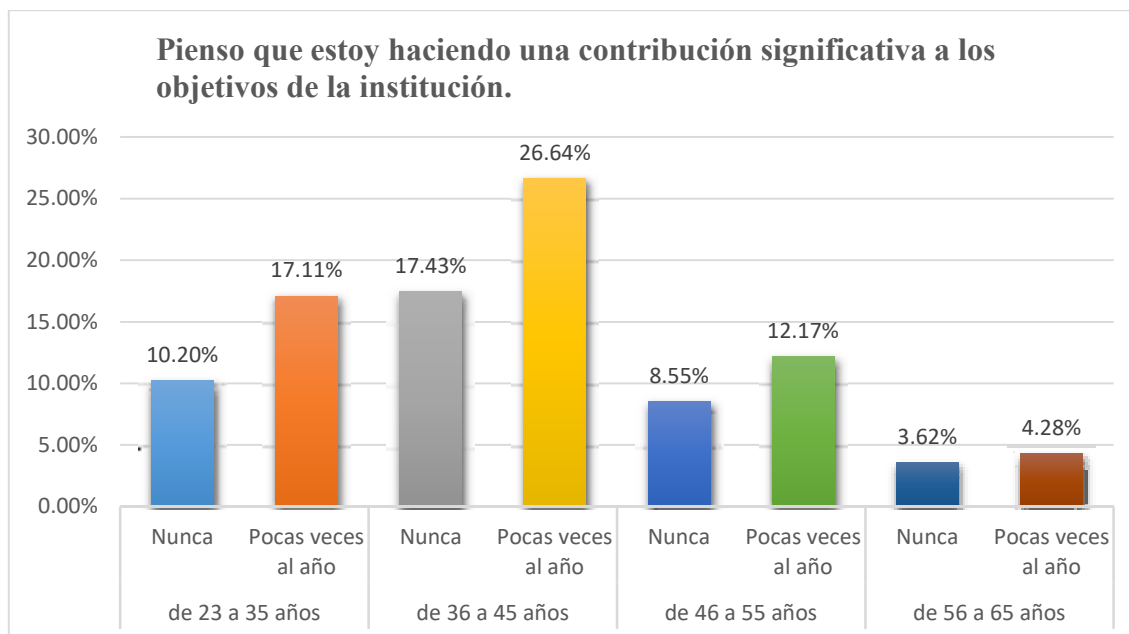


Figura 47. *Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El rango de edad de 36 a 45 años con veces al año es superior con el 26.64%. No les interesa tener una comprensión clara de los objetivos y expectativas de la institución, puede ser difícil así contribuir de manera significativa. La falta de claridad en cuanto a lo que se espera de los funcionarios y cuáles son los objetivos de la institución puede llevarle a sentirte perdido o desmotivado, lo que puede afectar su capacidad para contribuir eficazmente a esos objetivos.

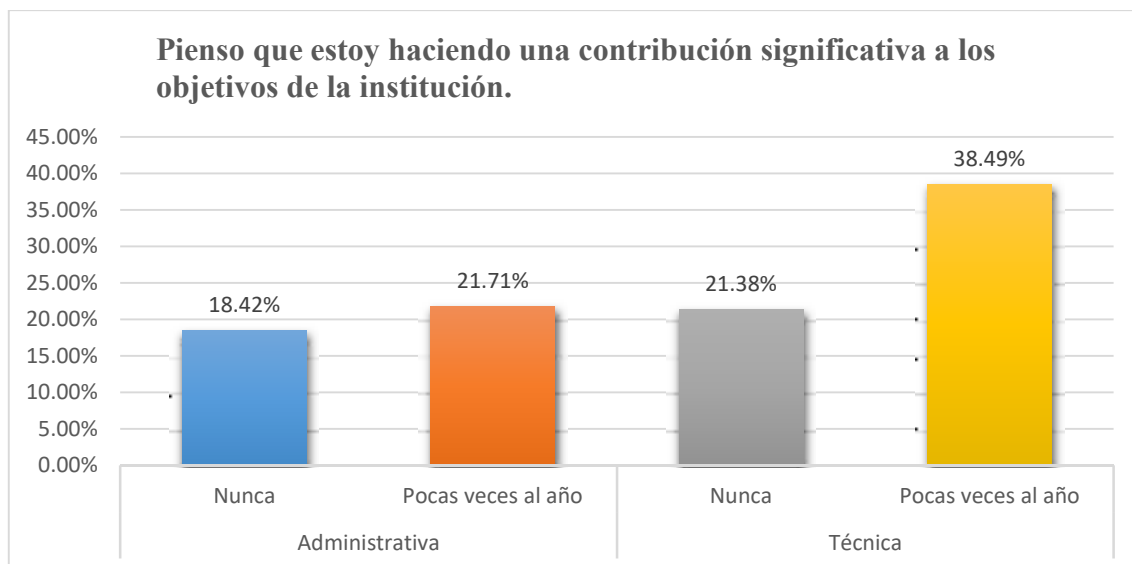


Figura 48. *Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la institución. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

La respuesta es pocas veces al año es mayor con el 38.49% en resultado que se inclina al área Técnica. De hecho, existe alguna política o proceso interno que puede estar afectando la manera en que se reconocen los logros en la institución.

La falta de reconocimiento o recompensas por tu trabajo Técnico puede tener un impacto negativo en su realización personal y en su motivación para contribuir de manera activa a los objetivos de la institución.

Resultados pregunta 8. Realización personal

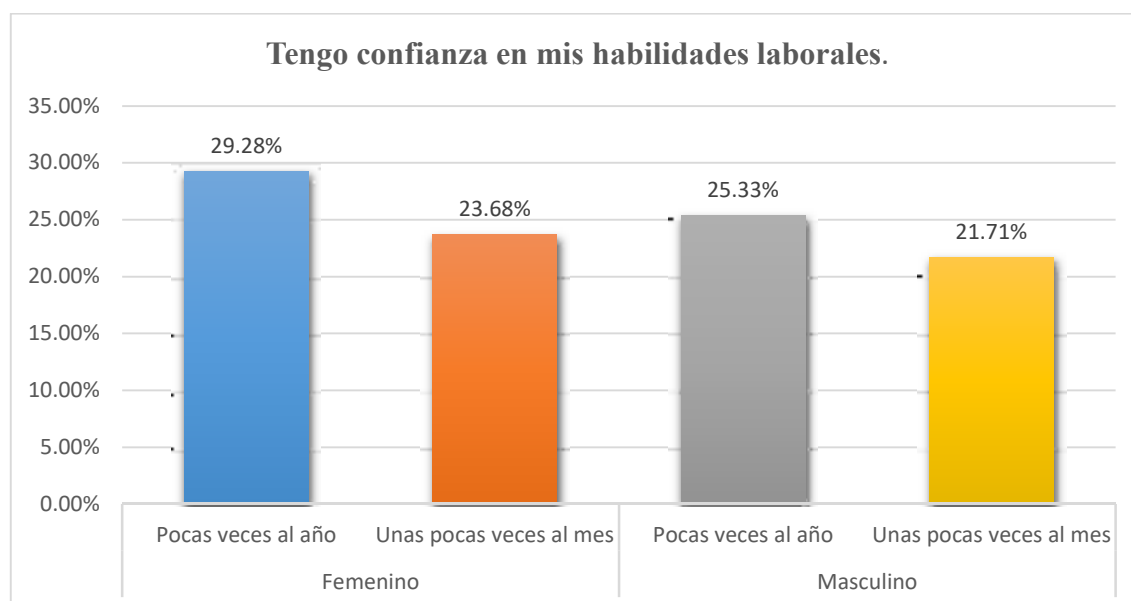


Figura 49. *Tengo confianza en mis habilidades laborales. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El sexo femenino con el 29.28% todos los días, y hombres pocas veces al año 25.33%. Sin embargo, no se demuestra en el trabajo que realiza y las razones podrían ser: menoscabo de oportunidades de desarrollo, falta de ocasiones para crecer profesionalmente y ampliar sus habilidades y conocimientos puede llevarle a la sensación de estancamiento y frustración. Al no existir oportunidades de desarrollo le puede afectar su capacidad para avanzar en su carrera y alcanzar sus metas profesionales, lo que puede influir en su realización personal.

El estrés crónico en el trabajo puede agotar el recurso mental y emocional de creer ser bueno en el trabajo, lo que puede dificultar la capacidad para resolver problemas con eficacia, y hacer que se cambie esta percepción. A pesar de tener confianza en sus capacidades y habilidades profesionales, experimentan una sensación de insatisfacción en términos de realización personal en el trabajo.

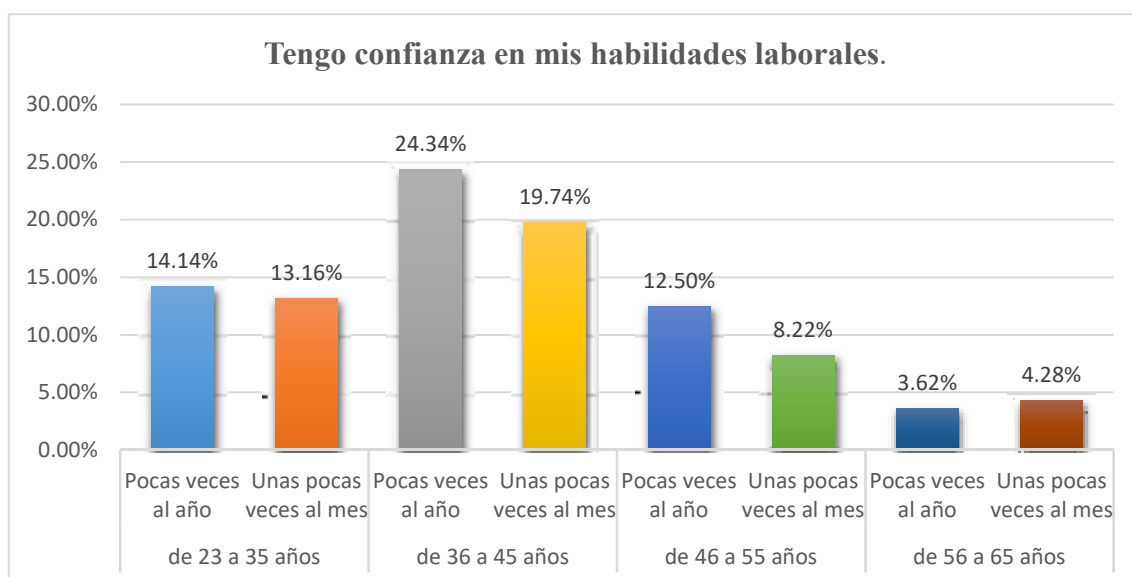


Figura 50. *Tengo confianza en mis habilidades laborales. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

Rango de edad más alto de 36 a 45 años con el 24.34%, en pocas veces al año. A este grupo podría estarles afectando el estrés crónico en el trabajo, ya sea debido a una carga excesiva de trabajo, plazos ajustados, falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, o un entorno laboral tóxico que haría que cambie la percepción de creer ser bueno en el trabajo, afectando en su realización personal. Pese a la seguridad en sus habilidades laborales, no experimentan una satisfacción personal en el desempeño laboral.

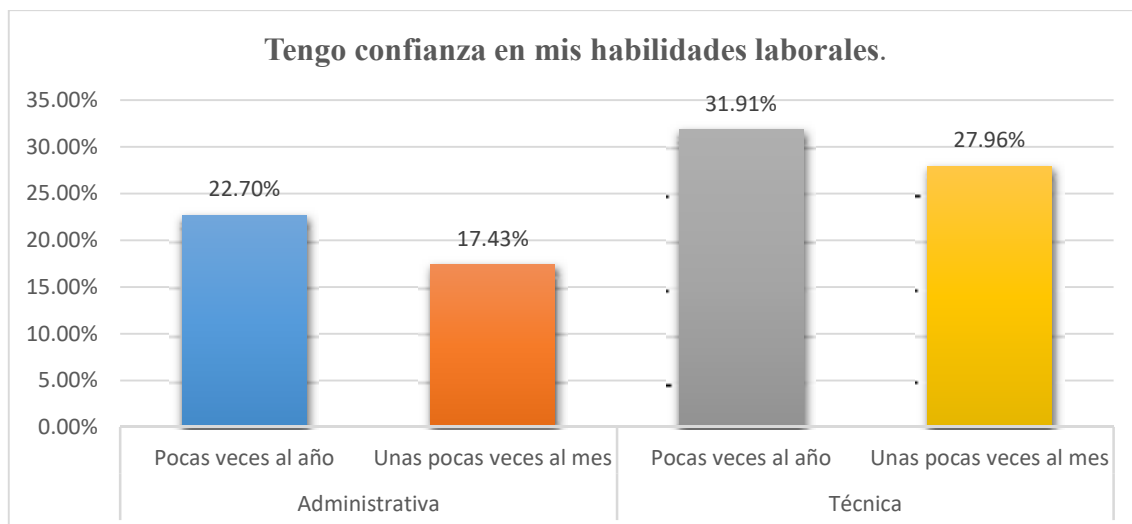


Figura 51. *Tengo confianza en mis habilidades laborales. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El área Técnica con el 31.91% de pocas veces al año supera a la Administrativa en esta pregunta. Esta área Técnica a pesar de tener herramientas tecnológicas o la asistencia de técnicos especialistas, necesita capacitaciones adicionales, a esta área se le exige demasiado y no reconocen sus logros. Aunque que tengan confianza en sus competencias laborales, no experimentan un sentido de logro personal en su entorno laboral.

Resultados pregunta 11. Realización personal

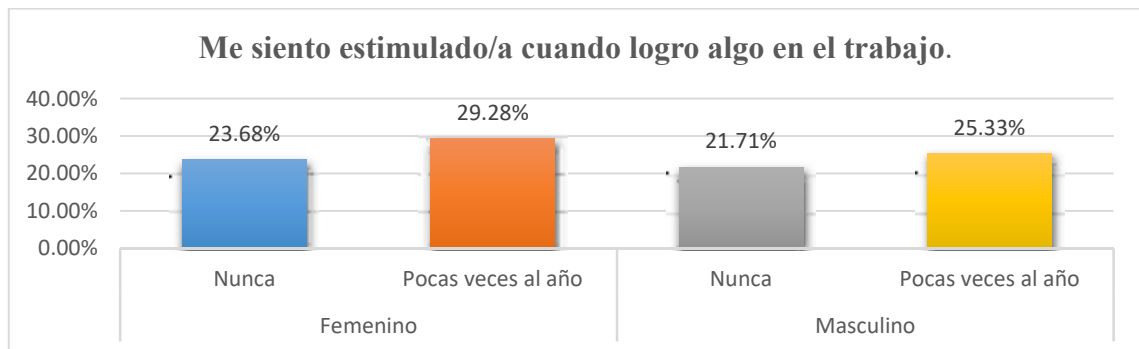


Figura 52. *Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

Sexo femenino es superior con el 29.28%. Ocasionalmente o pocas veces en el año sienten sentirse estimulados los funcionarios, a pesar de logran algo extraordinario en sus funciones laborales, pero no siempre hay el estímulo o recompensa, ni se toma en cuenta el salario emocional.

La falta de reconocimiento y recompensas por su trabajo bien hecho puede afectar su nivel de estimulación y motivación en el trabajo. Sentir que sus esfuerzos no son reconocidos o valorados puede disminuir su sentido de logro y satisfacción en el trabajo.

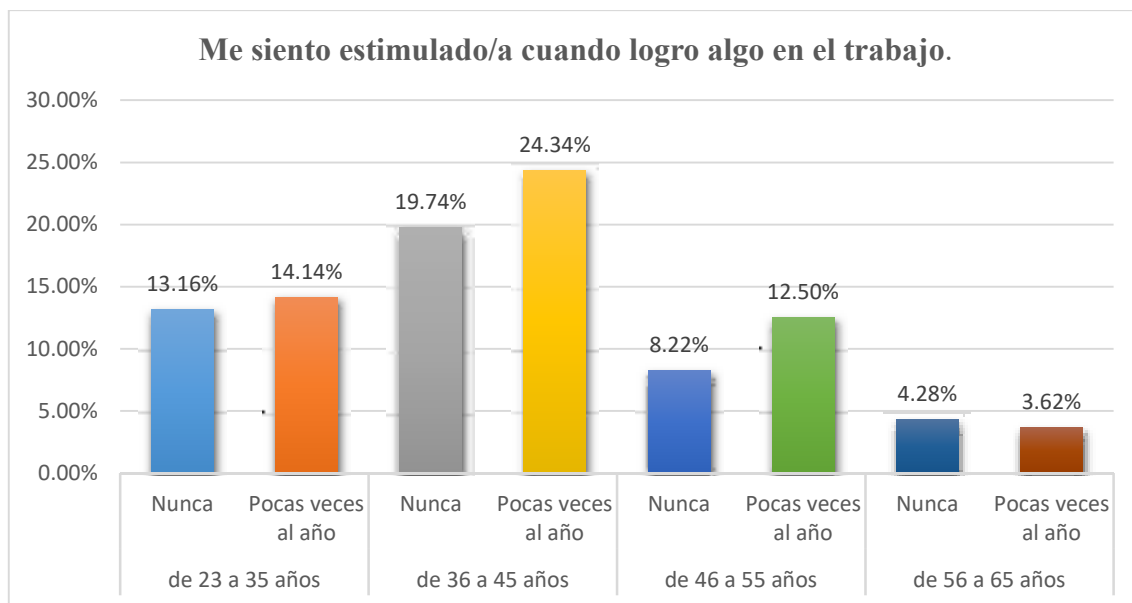


Figura 53. *Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

A esta pregunta el rango de edad más alto de 36 a 45 años obtiene el 24.34%. A veces, la baja realización personal persiste, no se reconoce siempre el esfuerzo dedicado. No se sienten completamente estimulados en el trabajo lo que provoca un estrés crónico. Con este grupo de edad se debería explorar opciones para mejorar el nivel de estimulación en el trabajo, lo que generaría un impacto positivo en la realización personal y en la satisfacción laboral en general.

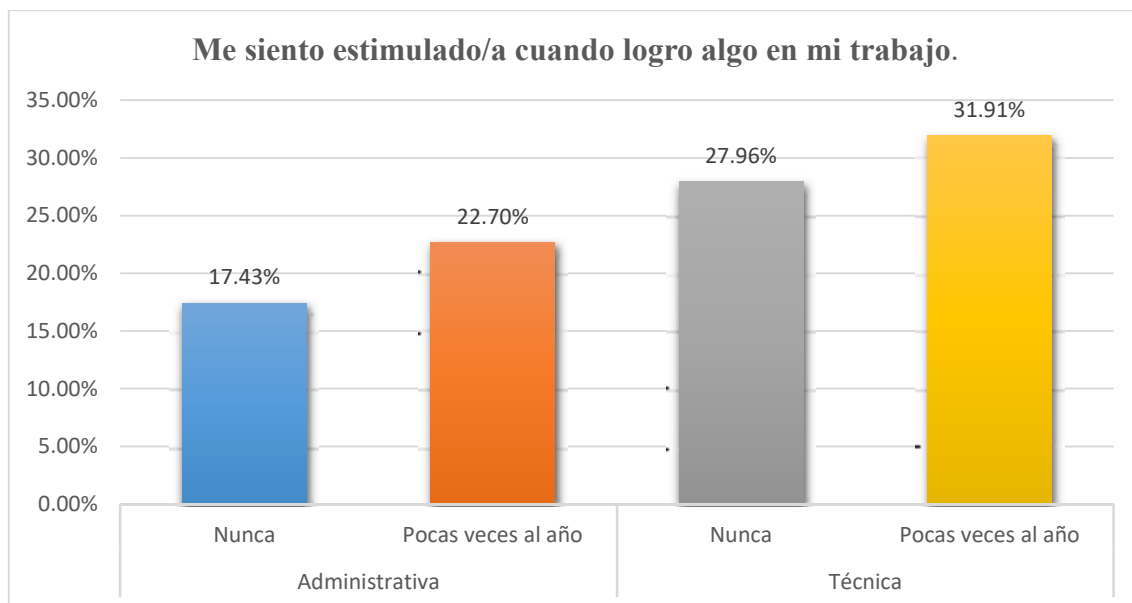


Figura 54. *Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El área Técnica en todos los días resalta con el 31.91%. Pocas veces al año sienten sentir se estimulados en el trabajo, a menudo puede estar relacionada con la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. No se valora el contenido de su trabajo o no les resulta interesante o relevante, razón por la cual disminuye su satisfacción laboral.

Resultados pregunta 14. Realización personal

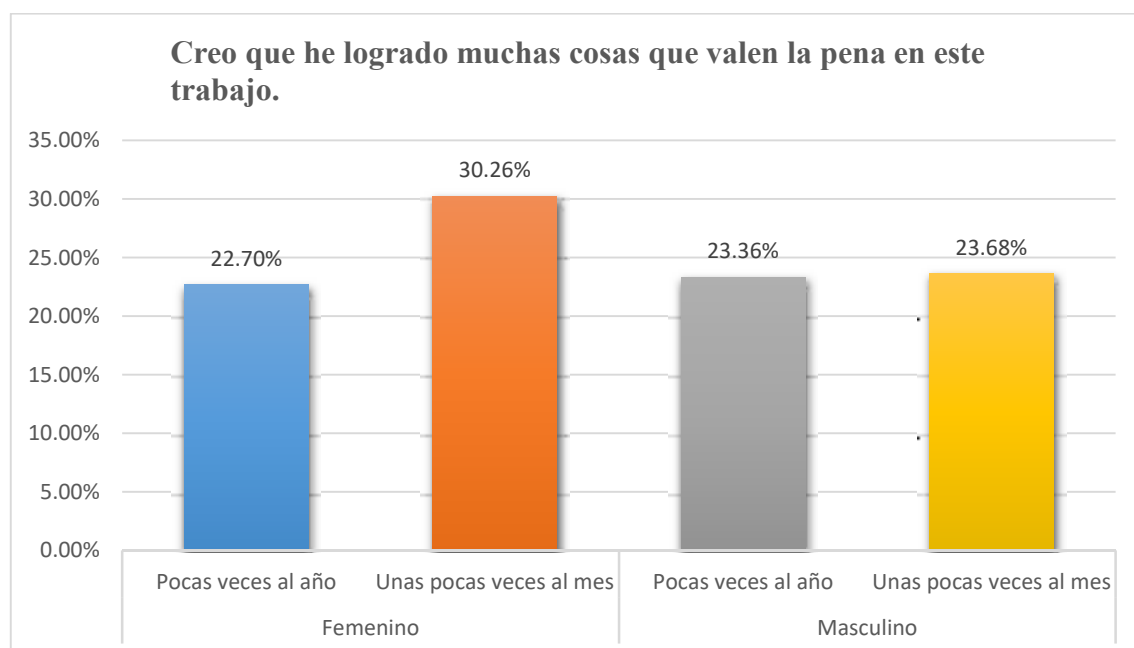


Figura 55. *Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo. (sexo)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El sexo femenino prevalece sobre el masculino con el 30.26%. Este grupo entiende que han logrado muchas cosas valiosas en el trabajo, pero aun así experimentan una baja realización personal. Sienten que su trabajo actual no está en línea con sus valores y metas, a pesar de haber aportado en el desarrollo de la institución.

Es desalentador cuando sienten que sus logros y contribuciones en el trabajo no son reconocidos o valorados por otros, lo cual puede afectar su realización personal.

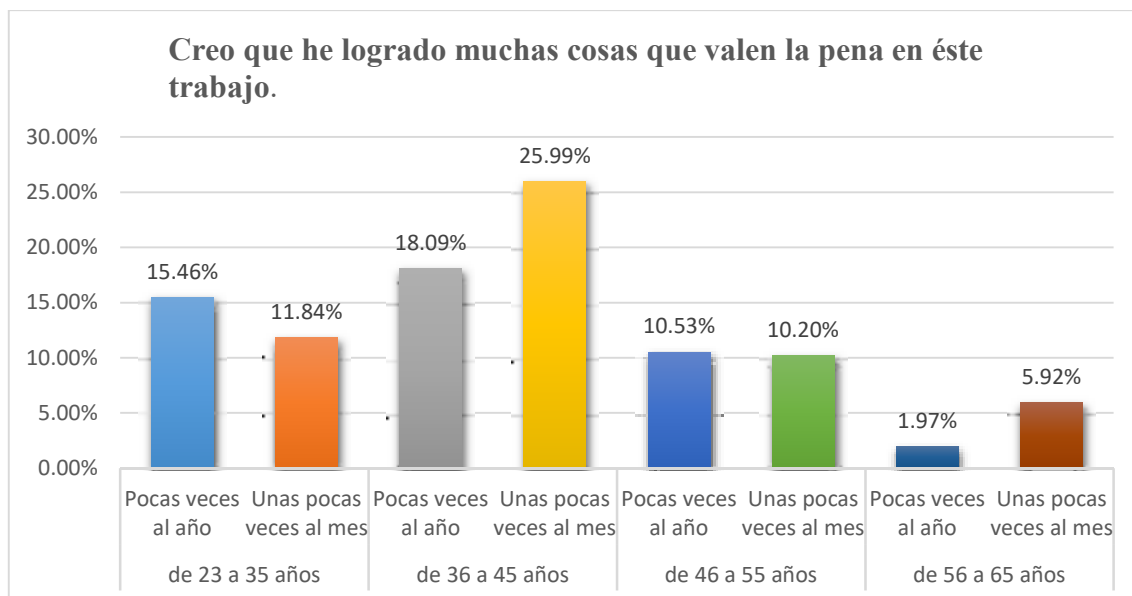


Figura 56. *Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo. (edad)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

La barra más alta de la figura representa al rango de edad de 36 a 45 en unas pocas veces al mes con el 25.99%. Deberían los funcionarios conversar con sus jefes de área, directores o con otros miembros del equipo para expresar sus inquietudes y compartir sus logros de manera clara y objetiva.



Figura 57. *Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo. (área)*

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Análisis

El área Técnica sobresale en pocas veces al año con el 31.58%. Estudios han sugerido que las personas que trabajan en áreas técnicas, como la tecnología de la información, la ingeniería o la ciencia, pueden experimentar una baja realización personal en comparación con aquellos que trabajan en áreas administrativas u otras áreas profesionales.

Es cierto que el trabajo en el área de certificación de calidad en normas ISO puede ser técnico y requerir un alto nivel de precisión y cumplimiento de normas y regulaciones, lo que puede generar estrés y presión laboral. Sin embargo, también puede ser una labor gratificante para aquellas personas que disfrutan de los desafíos técnicos y la contribución a la mejora de la calidad en una organización.

RESULTADOS

Las causas del *burnout* pueden variar, pero generalmente están relacionadas con la carga de trabajo excesiva, la presión, la falta de control y equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y la falta de apoyo social en el entorno laboral. Hay varias variables sociodemográficas que se han estudiado en relación con el síndrome de *burnout*.

La edad: Según esta descripción proporcionada, se sugiere que la edad puede influir en la aparición del síndrome de *burnout* en el sentido de que puede haber un período de sensibilización en el cual los funcionarios son más vulnerables a experimentar el síndrome. Se menciona que el rango de edad de 36 a 45 años, que correspondería a una etapa de transición de expectativas idealistas a la realidad de la práctica profesional cotidiana, podría ser un momento en el cual los profesionales podrían estar más propensos a desarrollar el síndrome de *burnout*.

En esta etapa de la vida de 36 a 45 años, muchas personas pueden tener responsabilidades familiares, como cuidar de hijos pequeños, cuidar de padres mayores u otros miembros de la familia, lo que puede generar cargas familiares adicionales y demandar tiempo y energía emocional. Además, las personas en este rango de edad pueden estar en una etapa de su vida en la que enfrentan desafíos financieros, como el pago de hipotecas, deudas, educación universitaria de los hijos, seguros de salud y otros gastos relacionados con la familia y, tomar en cuenta que tienen que viajar a nivel nacional e internacional para evaluar y capacitarse en su rama, lo que puede generar preocupaciones y estrés adicional.

Sexo. Este estudio ha encontrado que el síndrome de *burnout* tiende a ser más frecuente en mujeres en comparación con hombres, y se ha sugerido que esto puede estar relacionado con la doble carga laboral que enfrentan muchas mujeres, combinando sus responsabilidades profesionales con las responsabilidades familiares. Las mujeres también pueden experimentar estrés adicional relacionado con la maternidad y la crianza de hijos, lo que podría contribuir al riesgo de *burnout*.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la relación entre el sexo, la doble carga laboral y el síndrome de *burnout* es compleja y multifactorial, y no se aplica a todas las mujeres por igual. Cada persona es única y puede tener diferentes experiencias y factores de riesgo en su entorno laboral y familiar. Además, la aparición del síndrome de *burnout* también puede estar influenciada por otros factores, discriminación de género, el no permitirles dirigir cargos altos de alta responsabilidad, jamás tener el apoyo social disponible.

Área Técnica: Los resultados que tienen el mayor porcentaje de mayor incidencia del *burnout* se debe a que los profesionales técnicos a menudo enfrentan demandas laborales intensas, como plazos ajustados, altas expectativas de rendimiento y una carga de trabajo pesada. Además, la naturaleza altamente especializada de su trabajo puede resultar en una mayor presión y responsabilidad, lo que puede contribuir al estrés crónico y al agotamiento emocional.

Aunque puede afectar a profesionales en diversas áreas laborales, se ha observado que los trabajadores técnicos, como los ingenieros, programadores y otros profesionales del área tecnológica, pueden ser más propensos a desarrollar el síndrome de *burnout* en comparación con aquellos en roles administrativos.

Resultados promedio por cada una de las dimensiones: (A.E) (D.) (R.P.).

En los resultados relacionados con la dimensión de agotamiento emocional, se observa una disminución en los niveles de energía, fatiga física y sensación de esfuerzo excesivo.

En cuanto a los indicadores de despersonalización, se constata una pérdida de motivación hacia el trabajo, actitud y respuestas negativas hacia los demás, percepción desfavorable de los clientes, falta de conexión emocional con otras personas y una actitud insensible.

Por último, en los resultados correspondientes a la falta de realización personal, se evidencia una disminución en la confianza en uno mismo, el auto concepto, el desempeño laboral y la percepción de logros personales.

Cuando se encuentra física y mentalmente desbordado por las largas jornadas de trabajo, la dedicación, la presión y la tensión en la institución, el deterioro del estado emocional puede ser severo. De esta manera, los factores estresantes en el lugar de trabajo generarán una variedad de técnicas de afrontamiento que los profesionales centrados en el ser humano necesitarán para manejar tanto las respuestas al estrés persistente como los factores estresantes. A continuación, encontrará conclusiones relacionadas con el tema de estudio.

Para el grupo de mujeres, el porcentaje total de incidencia del síndrome de *burnout* es el siguiente:

Agotamiento emocional: 23.16%

Despersonalización: 24.54%

Realización personal disminuida: 26.84%

Promedio Total = 24.84%

Para el rango de edad de 36 a 45 años, el porcentaje total de incidencia del síndrome de *burnout* es:

Agotamiento emocional: 19.54%

Despersonalización: 20.20%

Realización personal disminuida: 22.24 %

Promedio Total = 20.66%

Para el área técnica, el porcentaje total de incidencia del síndrome de burnout sería:

Agotamiento emocional: 26.18%

Despersonalización: 28.68%

Realización personal disminuida: 31.12%

Promedio Total = 28.65%

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Reducción de Rendimiento	Promedio Total
Grupos	26.72%	26.52%	25.76%	26.13%
Rango de Edad	27.24%	26.12%	22.94%	25.42%
Áreas Temáticas	26.21%	26.04%	26.27%	26.17%

Ver anexo 2. Resultados asociados al tema de estudio por Dimensión (Promedios Totales: Sexo, Edad, Área).

Estos resultados encontrados en el Servicio Acreditación Ecuatoriano manifiestan la presencia negativa del síndrome de *burnout* en sus tres dimensiones en los grupos analizados, lo cual representa un importante problema de salud laboral que requiere atención y medidas preventivas en la institución.

Esta herramienta fue útil para realizar la primera medición de las dimensiones del *burnout* entre los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano. Se espera que en el futuro se recolecten nuevas muestras de ocupaciones específicas para mejorar la medición del síndrome y así proporcionar un diagnóstico más preciso de los síntomas asociados.

4. PROPUESTA: PLAN DE MEJORAMIENTO

Teniendo como base los resultados obtenidos de este estudio a través del Maslach *Burnout* aplicado a los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, se presenta el siguiente plan de mejoramiento enfocado en prevenir y reducir el síndrome de *burnout*.

4.1 Plan de mejoramiento de la dimensión de agotamiento emocional o cansancio.

Esta dimensión de la carga de trabajo se centra en las preguntas, “Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo”. “Me siento “quemado/a” por el trabajo”, “El trabajo diario es una tensión para mí.”. Para lo cual se plantea el siguiente objetivo.

4.1.1. Objetivo

Promover la mejora de bienestar para reducir el impacto del *agotamiento emocional* en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

4.1.2. Justificación

Prevenir consecuencias negativas a largo plazo en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano: El agotamiento emocional crónico puede tener consecuencias negativas a largo plazo, como la aparición de trastornos del estado de ánimo, trastornos de ansiedad, disminución del bienestar general y deterioro de la calidad de vida.

Este plan de mejoramiento que aborda la dimensión de agotamiento emocional o cansancio puede estar justificado por el impacto negativo que este agotamiento tiene en la salud física y mental, la productividad y el rendimiento, la calidad de las relaciones interpersonales, el autocuidado y el bienestar emocional, así como la prevención de consecuencias negativas a largo plazo. Es importante tomar medidas activas para manejar y reducir el agotamiento emocional, buscando apoyo adecuado de profesionales de la salud mental y priorizando el autocuidado y el bienestar emocional en la rutina diaria.

Tabla 11. Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan el entorno institucional en la dimensión de agotamiento emocional

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Agotamiento o cansancio emocional	Me siento emocionalmente agotado/por mi trabajo.	Desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima institucional	Socializar las causas y efectos del síndrome de <i>burnout</i> y reducir sus efectos negativos en el bienestar laboral.	Plantear actividades lúdicas semanales con los directivos, que incentive el trabajo en equipo.	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	15 minutos al inicio de la jornada de trabajo durante 8 días.
	Me siento quemado/a por el trabajo.	Fomentar en los equipos de trabajo una metodología dinámica basada en la ejecución de tareas eficientes, menos agobiantes y enriquecedoras para cada uno.	Realizar talleres de gestión del estrés. Desarrollar actividades grupales	Difundir información a través de intranet. Impulsar integraciones entre trabajadores a través de actividades recreativas.	Dirección de comunicación Organización de los mismos funcionarios	1 hora a la semana durante 1 mes de manera aleatoria entre semanas. Las integraciones se deben realizar al inicio de cada semestre
		Generar un clima agradable para que los directivos logren un trabajo en equipo efectivo.	Establecer diálogos con facilidad, cooperar en todo momento y asistirse cuando sea necesario	Realizar charlas motivacionales, manejo del <i>burnout</i> y crecimiento personal, para incentivar y activar la comunicación.	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	De manera permanente

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Generar un clima agradable para que los directivos logren trabajo en equipo efectivo		Generar espacios de integración que cuente con espacio físico externo y ambiente sin tensiones, para dar solución al clima laboral		Programar reuniones fuera de la institución donde se puedan hacer actividades lúdicas de integración y sana competencia.	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	Dos veces al año
		Propiciar espacio físico y tiempo libre durante la jornada laboral. Prevención terapéutica:		Realizar prácticas de relajación: realizar pequeños descansos lo largo de la jornada laboral. Pausa activa: técnicas de relajación física, meditación y control de la respiración	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH Coordinador de área de trabajo	5 - 10 minutos diarios
Administrar el tiempo de trabajo		Contar con reuniones dentro del espacio de trabajo Conocer la variedad de tareas a afrontar y la existencia de numerosos imprevistos. Apoyo emocional y recursos adecuados.		Realizar capacitaciones para establecer objetivos comunes, y promover la identificación de gestores del cambio. Reconocimiento y recompensa. Evaluación y retroalimentación continua.	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	Al inicio de cada semestre
Agotamiento o cansancio emocional	El trabajo diario es una tensión para mí.	Definición de responsabilidad realista para accionar en situaciones futuras	Asignar roles a cada uno de los funcionarios para salir hacer deporte o practicar meditación, técnicas de respiración etc.	Permitir que cada directivo exprese de manera libre su compromiso para la realización de la actividad.	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	Una vez a la semana. Al final de la jornada laboral

4.2. Plan de mejoramiento para la dimensión de despersonalización

En esta dimensión se distinguen las siguientes preguntas según los resultados del diagnóstico de la dimensión de despersonalización: “Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación.” y “Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado”. “Creo que he perdido el entusiasmo por el trabajo”. Para lo cual se plantea el siguiente objetivo.

4.2.1. Objetivo

Promover una mejor relación interpersonal entre los directivos y funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

4.2.2. Justificación

Mejorar el funcionamiento social y emocional de los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano: La despersonalización puede afectar la capacidad para relacionarse con los demás y para experimentar y expresar emociones de manera adecuada. Al abordar la despersonalización, se pueden mejorar las habilidades sociales y emocionales, lo que puede tener un impacto positivo en las relaciones interpersonales y en la capacidad para manejar situaciones emocionales de manera saludable.

Mejorar esta dimensión del bienestar emocional puede ayudar a recuperar una sensación de conexión con uno mismo y con el entorno, lo que puede mejorar la satisfacción y el disfrute de la vida cotidiana.

Tabla 12. Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan el entorno institucional en la dimensión de despersonalización

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Despersonalización	Siento que mi actitud hacia el trabajo es negativa y he experimentado una pérdida de motivación. Solo quiero realizar mi trabajo sin ser molestado.	Concientizar y mejorar la creatividad, la empatía, comunicación, escuchar y reducir situaciones de conflicto	Fomentar una comunicación abierta y apoyo mutuo. Establecer programas de reconocimiento y recompensa. Capacitar a líderes en habilidades de liderazgo saludables.	Identificar y comprender a la otra persona, es importante ayudar a superarse y que sienta apoyo. Mantener una disposición abierta al dialogo Escuchar con atención y seguidamente dar respuesta de manera amable.	Dirección de Administración del Talento Humano – DATH	De manera continua para fortalecer el sentido de pertenencia, la cohesión del equipo y el apoyo mutuo.

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Despersonalización	Pienso que he perdido el entusiasmo por mi profesión.	Establecer canales de comunicación eficaces	Conferencia o video de trastornos convulsivos y el abuso de sustancias	Reconocer actitudes de frialdad y distanciamiento. Manejar un lenguaje adecuado	Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	Semestralmente 2 horas
		Fortalecer la confianza de los funcionarios.	Escuchar a los profesionales de la salud de forma activa y empática	Evitar responder impulsivamente. Buscar posibles soluciones o respuestas a los problemas, ideas y propuestas.	Dirección de Administración del Talento Humano – DATH	Semestralmente 2 horas
		Brindar conocimiento de los trastornos de la salud mental, ansiedad, depresión. Taller manejo de conflictos	Ofrecer apoyo cuando sea necesario. Mejorar la frustración que se pueda generar en los colaboradores	Disminuir el conflicto de agotamiento emocional, la fatiga, frustración.	Colaboradores Jefes departamentales	1 hora a la semana

4.3. Plan de mejoramiento para la dimensión de realización personal

En esta dimensión de acuerdo a las preguntas formuladas se resalta la baja autoestima y la falta de apoyo por parte de los superiores y los compañeros de trabajo, la cual se refleja ante las preguntas: “Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo”. “Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en éste trabajo.” para lo cual se plantea el siguiente objetivo.

4.3.1. Objetivo

Fortalecer la capacidad de los directivos para brindar apoyo social de parte de superiores y compañeros de trabajo.

4.3.2 Justificación

Fomentar la motivación y la perseverancia en los funcionarios del Servicio de Acreditación Ecuatoriano: el plan de mejoramiento puede ayudar a mantener la motivación y la perseverancia en el camino hacia la realización personal. Al establecer metas claras, desarrollar un plan de acción y contar con estrategias de apoyo, se puede mantener la motivación y superar los desafíos y obstáculos que puedan surgir en el camino.

Aumentar la autoestima y la confianza en sí mismos: El trabajar en la realización personal puede ayudar a mejorar la autoestima y la confianza en uno mismo. Al alcanzar metas y objetivos personales, se fortalece la creencia en las propias capacidades y habilidades, lo que puede tener un impacto positivo y desmotivación en los funcionarios.

Tabla 13. *Plan de mejoramiento para reducir estresores que afectan el entorno institucional en la dimensión de realización personal*

Dimensión Objetivo)	Pregunta de puntuación más alta	Estrategia para mejorar la variable	Actividades	Metodología/Como	Responsables	Tiempo
Realización personal	Me siento estimulado/a cuando logro algo en el trabajo.	Incentivar el desempeño laboral, y no evaluarse negativamente. Fomentar la cooperación y trabajo en equipo. Evidenciar los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.	Brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento. Promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y del síndrome de burnout. Identificar las fuentes del <i>burnout</i>, origen de las consecuencias de querer abandonar el trabajo	Definir competencias y responsabilidades. Regular las demandas en lo referente a las cargas de trabajo. Establecer asistencia por parte del personal especializado. Mejorar las redes de comunicación y compañerismo. Facilitar los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo	Directivos Superiores y Dirección de Administración del Talento Humano - DATH	Cuando se requiera. Monitoreo continuo en función de las necesidades de la institución.

Tabla 14. Presupuesto para cada actividad del plan de mejoramiento

Dimensión	Actividad	Presupuesto	Horas Invertidas
Agotamiento emocional	1. Socializar las causas y efectos de síndrome de <i>burnout</i> .	\$55.98	2 horas
	2. Realizar talleres de gestión del estrés. Desarrollar actividades grupales.	\$111.96	4 horas
	3. Ofrecer sesiones de asesoramiento y apoyo emocional individual.	\$139.95	5 horas
Despersonalización	1. Fomentar una comunicación abierta y apoyo mutuo.	\$223.92	8 horas
	2. Establecer programas de reconocimiento y recompensa.	\$55.98	2 horas
	3. Capacitar a líderes en habilidades de liderazgo saludable.	\$55.98	2 horas

Tabla 14. (Continuación)

Dimensión	Actividad	Presupuesto	Horas Invertidas
Realización personal	1. Brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento.	\$167.94	6 horas
	2. Promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal	\$83.97	3 horas
	3. Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y síndrome de <i>burnout</i> .	\$ 559.80	20 horas

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Horas invertidas	Total de horas invertidas en el proyecto.	52	\$27.99	\$1,455.48

Total para dos personas				\$2,910.96
-------------------------	--	--	--	------------

Fuente: Elaboración propia.

Nota: El total calculado de \$2,910.96 corresponde al costo total de las horas que serán invertidas en el proyecto considerando la participación de dos personas que trabajarán en el plan de mejoramiento de la institución.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano no cuenta con un presupuesto asignado específicamente para remunerar o compensar directamente el tiempo invertido en las actividades del plan de mejoramiento. Sin embargo, se pueden explorar otras alternativas de reconocimiento y compensación que podrían ser consideradas en lugar de una compensación económica directa. A continuación, se presentan algunas opciones:

Tiempo libre compensatorio: Se podría acordar la asignación de tiempo libre adicional, en lugar de un pago directo, como forma de compensar las horas invertidas en las actividades del plan de mejoramiento. Esto permitiría tener días o horas libres adicionales para descansar o dedicar a actividades personales.

Flexibilidad horaria: Se podría permitir a los funcionarios tener mayor flexibilidad en su horario de trabajo, o días de labor reducidos como una forma de compensación por el tiempo dedicado a las actividades del plan de mejoramiento.

Reconocimiento y promoción: Se podría reconocer públicamente el esfuerzo y el impacto positivo de los funcionarios que participan en el plan de mejoramiento. Esto podría incluir menciones en boletines internos, premios o consideración preferencial para oportunidades de promoción.

Oportunidades de desarrollo y aprendizaje: Se podría ofrecer a los empleados la posibilidad de participar en programas de desarrollo y capacitación adicionales, como participar en conferencias, cursos de capacitación como una forma de compensar el tiempo invertido en el plan de mejoramiento. Estas oportunidades permitirán adquirir nuevas habilidades y conocimientos que pueden ser beneficiosos para el crecimiento personal y profesional.

Otra opción compensatoria sería con el salario emocional que es un conjunto de beneficios no monetarios que pueden promover el bienestar emocional y prevenir el burnout. Algunos de estos beneficios pueden incluir el reconocimiento, un ambiente laboral positivo, un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, oportunidades de desarrollo y apoyo emocional. Estos elementos pueden ser importantes para mantener la salud mental y prevenir el agotamiento en el trabajo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Los resultados del estudio respaldan la idea de que el síndrome de *burnout* está influenciado por la edad (rango de 36 a 45 años), el género femenino y los funcionarios que pertenecen al área técnica. Estos factores interactúan entre sí, generando un mayor estrés crónico laboral, insatisfacción y desconexión emocional.
2. Observamos que existe una falta de liderazgo efectivo en la institución, lo que contribuye a la aparición y propagación del síndrome de *burnout* entre los empleados.
3. Podemos inferir que la ausencia de gestores del cambio adecuados dificulta la implementación de mejoras en el ambiente laboral y la prevención del síndrome de *burnout*.
4. Hemos identificado un alto índice de rotación del personal, lo que sugiere que el síndrome de *burnout* puede ser un factor influyente en la insatisfacción laboral y la búsqueda de nuevas oportunidades.
5. Se evidencia que los factores organizativos, como una carga de trabajo excesiva, falta de recursos adecuados y falta de reconocimiento y recompensa, contribuyen al desarrollo del síndrome de *burnout* entre los empleados.
6. Nuestro análisis indica que los factores personales, como la falta de habilidades de afrontamiento del estrés y la dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal, también juegan un papel importante en la aparición del síndrome de *burnout*.

7. Nuestro análisis indica que los factores de riesgo identificados, como la falta de comunicación abierta y transparente, la carga de trabajo excesiva y los desafíos personales relacionados con el estrés crónico originan el *burnout*.
8. Se desprende de nuestros hallazgos que es necesario implementar mecanismos de apoyo y asistencia psicológica en la institución. Estos mecanismos deben brindar recursos y espacios seguros para que los empleados puedan expresar sus preocupaciones y buscar ayuda profesional en caso de presentar síntomas de *burnout*.
9. Llegamos a la conclusión que, en la institución existe la falta de una cultura de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como la ausencia de reconocimiento y recompensa del buen desempeño, son aspectos fundamentales que contribuyen al síndrome de *burnout* y a la falta de un ambiente laboral saludable.
10. Hemos constatado que la presencia de problemas relacionados con el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el entorno laboral, requieren la implementación de medidas y estrategias para abordar estos problemas y mejorar el bienestar y la satisfacción de los empleados.

Recomendaciones

1. Implementar medidas preventivas, un plan de acción y estrategias de mejora ayudará a prevenir y reducir el estrés crónico laboral en la institución, promoviendo un entorno laboral saludable, satisfactorio y propicio para el bienestar de los funcionarios.
2. Fomentar programas de desarrollo de liderazgo y capacitación para los directores y supervisores, con el fin de mejorar su habilidad para motivar y apoyar a los funcionarios, y prevenir el síndrome de *burnout*.

3. Establecer un equipo de gestión del cambio que promueva una cultura organizativa saludable, fomentando la participación de los empleados en la toma de decisiones y facilitando la adaptación a los cambios.
4. Evaluar exhaustivamente el ambiente laboral. Brindar información y capacitación sobre los signos, síntomas y consecuencias del burnout. Proporcionar recursos y herramientas necesarios para que los empleados realicen su trabajo de manera efectiva y eficiente. Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración. Tomar en cuenta los comentarios y preocupaciones de los empleados ayudará a abordar los desafíos antes de que se conviertan en causas de *burnout* y rotación del personal.
5. Realizar una evaluación exhaustiva de la carga de trabajo de los empleados para identificar posibles desequilibrios y sobrecargas. Asegurarse de que los empleados cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Implementar sistemas de reconocimiento y recompensa que valoren y celebren los logros y el esfuerzo de los empleados.
6. Proporcionar programas de capacitación y talleres que ayuden a los empleados a desarrollar habilidades efectivas para manejar el estrés. Promover la conciencia de los límites entre el trabajo y la vida personal. Brindar apoyo individualizado.
7. Promover un entorno en el que se valore y fomente la comunicación abierta, transparente y honesta entre todos los miembros de la institución, en el que se compartan de manera clara y directa información, ideas, opiniones y preocupaciones. Se basen en la honestidad, la confianza y la disposición a escuchar y ser escuchado.
8. Realizar evaluaciones periódicas del nivel de estrés, agotamiento y satisfacción laboral de los empleados para identificar posibles casos de *burnout* de manera temprana. Esto puede incluir encuestas, cuestionarios o entrevistas individuales. Proporcionar talleres o programas de entrenamiento para desarrollar habilidades de gestión del estrés, resiliencia, comunicación efectiva, establecimiento de límites y

manejo del tiempo. Estas habilidades ayudan a los empleados a afrontar mejor las demandas laborales y reducir el riesgo de *burnout*.

9. Fomentar políticas y prácticas que permitan a los empleados dedicar tiempo y energía a sus responsabilidades personales fuera del trabajo. Esto puede incluir la implementación de horarios flexibles, la promoción del uso de días de descanso y la promoción de límites claros entre el trabajo y la vida personal, junto con reconocer el buen desempeño y brindar apoyo emocional.
10. Asegurarse de que las expectativas de carga de trabajo y metas sean realistas y alcanzables. Esto implica asignar tareas y responsabilidades equilibradas, teniendo en cuenta las habilidades y la capacidad de los empleados. Involucrar a los funcionarios en la toma de decisiones y brindarles la oportunidad de participar en la configuración de su entorno de trabajo. Esto puede aumentar su sentido de pertenencia y empoderamiento, y reducir el sentimiento de despersonalización.

REFERENCIAS

- Álvarez Londoño, H. (1993). "Hacia un clima organizacional plenamente gratificante." *Documento Facultad de Ciencias de La Administración*, 2–45.
http://decisiondecontrol.weebly.com/uploads/9/3/5/7/9357109/anexo_1_modelo_clima_organizacional.pdf
- Añez, J. (2022). *Clima Laboral: Qué es, Aspectos, Cómo mejorarlo*.
<https://www.economia360.org/clima-laboral/>
- Apiquian Guitar, A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*.
[https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome burnout.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf)
- Aranda Beltrán, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15(29), 7.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002
- Arano, R. et al. (2016). *Clima organizacional: agente del cambio en el diseño organizacional*. 4(1), 53. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/06CA201602.pdf>
- Barbado Hernández, F. J., Gómez Cerezo, J., López Rodríguez, M., & Vázquez Rodríguez, J. J. (2006). El síndrome de fatiga crónica y su diagnóstico en Medicina Interna. *Anales de Medicina Interna*, 23(5), 239–244.
<https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v23n5/revision.pdf>
- Bergonzoli, G. et al. (2021). Factores asociados al síndrome de desgaste laboral en auxiliares de enfermería. *Universidad y Salud*, 23(2), 120–128.
<https://doi.org/10.22267/rus.212302.223>
- Blanch P., A. (2002). Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Burnout) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 18(1), 57–74.
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317661003.pdf>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral* (Universida).
- Bordas Martinez, Maria Jesus. (n.d.). *Gestion estrategica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educacion a Distancia.

- <http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/48843>
- Bordas Martinez, María Jesús. (2016). *GESTIÓN ESTRÁTEGICA DEL CLIMA LABORAL* (U. Publicaciones (ed.)).
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout. Qué es y como superarlo* (S. A. Paídos I bérica (ed.)).
- Bui, J. . et al. (2011). Factors contributing to burnout among perfusionists in the United States. *C Perfusion*. <https://doi.org/10.1177/0267659111411521>
- Cabello Velez, N.S., H. S. G. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos En Medicina Familiar*, 18(3).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf163a.pdf>
- Calle Cabezas, R. (2022). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en una población multiocupacional ecuatoriana. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 10.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.261>
- Camacho, A.; Daniela, M. (2017). RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Carballido Fernández, M. I. (2019). SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HUCA. SALUD Y FACTORES ETIOLÓGICOS. *Revistas / NPunto*, II(2019).
<https://www.npunto.es/revista/19/sindrome-de-burnout-en-profesionales-de-enfermeria-del-area-de-salud-mental-del-huca-salud-y-factores-etilogicos>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169–180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713758020>
- Carriel Román, A.P. Sánchez Barrero, X. (2021). Cuestionario de burnout de Maslach (MBI-Ed) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Sociedad & Tecnología*, 4(1), 2–12.
<file:///C:/Users/roega/Downloads/70-Texto del artículo-188-1-10-20210110.pdf>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima

- organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25–34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (McGrawHill (ed.); 9na ed.).
- Copca, A. ; C. H. C. A. (2017). El síndrome de Burnout como factor influyente en el rendimiento académico del estudiante universitario. *Educación y Salud*, 10.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icsa/n10/p3.html>
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
<https://doi.org/10.2307/258593>
- Coryel, W. (2021). *Trastornos depresivos*. MANUAL MSD: Versión Para Profesionales. <https://www.msdmanuals.com/es/professional/trastornos-psiquiátricos/trastornos-del-estado-de-ánimo/trastornos-depresivos>
- Cruz, Diana Marcela; 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.
<https://www.redalyc.org/pdf/4975/497555991005.pdf>
- Díaz Bambula, Fátima, G. I. C. (216 C.E.). “La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica”. *Psicología Desde El Caribe*, 33(1), 131.
<https://doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065>
- Domínguez, L. (2013). EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONA. *Revista Nacional de Administración*, 4(4), 59–70. <file:///C:/Users/roega/Downloads/Dialnet-ElClimaLaboralComoUnElementoDelCompromisoOrganizac-4721419.pdf>
- PLAN INSTITUCIONAL 2020-2025, 59 (2022).
- El Sahili, L. F. A. (2016). *Burnout: consecuencias y soluciones* (E. el M. Moderno (ed.)). Editorial El Manual Moderno.
<http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/39739>
- Fernández, J. A. (n.d.). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué

- podemos hacer? *Atención Primaria*, 31(8), 524–526. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-estres-laboral-un-nuevo-13047737>
- Fidalgo, M. (2021). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. *CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO*. https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf
- Gallego Alvarez, E. (1991). El síndrome de burnout o desgaste profesional. *Revista Asociación de Especialidad Neuropsicología*, XI(31), 257–265. <https://core.ac.uk/download/pdf/228838173.pdf>
- GALLUP. (2022). *How to Prevent Employee Burnout*. <https://www.gallup.com/corporate/212117/global-offices.aspx>
- García Caballero, Isabel; Fernández Martínez, M. (2020). Síndrome de burnout y factores relacionados en docentes universitarios. *Nure Investigación*, 18(10), 12. <file:///C:/Users/roega/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutYFactoresRelacionadosEnDocentesUn-7843697.pdf>
- García, G. (2021). PANDEMIA, PERSONAL SANITARIO Y BURNOUT: EL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO COMO ENFERMEDAD DEL TRABAJO. *Lex Social:Revista Jurídica de Los DSerechos Sociales*, 11(2), 3–27. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-5927-4124>
- Gil-Monte, Pedro R. Peiró, J. M. (n.d.). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261–268. https://www.academia.edu/11881417/Perspectivas_teóricas_y_modelos_interpretativos_para_el_estudio_del_síndrome_de_quemarse_por_el_trabajo
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 19(2), 197. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Guardado López, S. C. (2017). Burnout: la enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1(1), 55–71. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Hernández, R.; Mendoza, P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS*

RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.

- Hernández, & et al. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.).
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación científica* (M.-H. / I. EDITORES (ed.); 5ed ed.). <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrero Jaén, S. (2106). *Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud*. 10(2).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000200006
- Hibberd, Jesamy. Usmar, J. (2014). *Este libro te calmara* (Rocaeditorial (ed.)).
- INSP. (2017). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Secretaria de Salud.
<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Jácome Ortega, M. (2017). CLIMA LABORAL: EFECTO DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL “BURNOUT” EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 11(1), 14.
[file:///C:/Users/roega/Downloads/Dialnet-ClimaLaboral-6053445 \(3\).pdf](file:///C:/Users/roega/Downloads/Dialnet-ClimaLaboral-6053445%20(3).pdf)
- James, L. R., Choi, C. C., Ko, C.-H. E., McNeil, P. K., Minton, M. K., Wright, M. A., & Kim, K. (2008). Organizational and psychological climate: A review of theory and research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 5–32.
<https://doi.org/10.1080/13594320701662550>
- Johnson, S. J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., & Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(3), 205–216.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.001>
- Kim, Sangmoon., et al. (2011). Shame, guilt, and depressive symptoms: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 68–96.
<https://doi.org/doi.org/101037/a0021466>
- Krizanovic, P. (2022). Al límite: la Argentina es el país con más burnout en la región. *IProfesional*. [file:///C:/Users/roega/OneDrive/Escritorio/Al límite_ la Argentina es el país con más burnout en la región.html](file:///C:/Users/roega/OneDrive/Escritorio/Al%20l%C3%ADmite_%20la%20Argentina%20es%20el%20pa%C3%ADs%20con%20m%C3%A1s%20burnout%20en%20la%20regi%C3%B3n.html)

- Lazzaro-Salazar, M. (2019). Researchers as brokers: Reflections from a study of migrant physicians in Chile. *The Social Science Journal*, 56(4), 609–616.
<https://doi.org/10.1016/j.soscij.2018.09.006>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2001). Burnout and quality in a sped-up world. *The Journal for Quality and Participation*, 24(2), 48–51.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/burnout-quality-sped-up-world/docview/219133083/se-2?accountid=13357>
- Leone, S. S., Huibers, M. J. H., Knottnerus, J. A., & Kant, I. J. (2007). Similarities, overlap and differences between burnout and prolonged fatigue in the working population. *QJM: An International Journal of Medicine*, 100(10), 617–627.
<https://doi.org/10.1093/qjmed/hcm073>
- Linares Parra, G. D. V., & Guedez Salas, Y. S. (2021). Burnout syndrome invisible pathology among health professionals TT - Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atencion primaria*, 53(5), 102017.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Maish Molina, E. (2004). PAUTAS METODOLÓGICAS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL. *Gestión Del Tercer Milenio*, 13(7), 35–38. <https://doi.org/10.15381/gtm.v7i13.9859>
- Martínez, M. y G. P. (1997). Síndrome de Burnout: El riesgo de ser un profesional de ayuda. Salud y cambio. *Revista Chilena de Medicina Social.*, 6(23), 48.
- Martínez Ochoa, César; Ordoñez, C. (2021). Análisis del Clima Organizacional en las Cooperativas. Caso: Cooperativa Mushuk Yuyay. Cantón Cañar-Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(573–595).
<https://doi.org/DOI 10.35381/cm.v7i3.599>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 112, 42–48.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. (1986). Occupational Stress and Professional Burnout in Teachers of Primary and Secondary Education: The Role of Coping Strategies. *Consulting Psychologists Press*.
- Maslach, Christina. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32),

- 37–43. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, Christina, & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–153.
- Medina Barriga, H. R. et al. (2021). The Influence of Work–Family Conflict on Burnout during the COVID-19 Pandemic: The Effect of Teleworking Overload. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(19).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph181910302>
- Merari Padilla, B. (2019). Síndrome de Burnout y predisposición suicida en especialistas de medicina familiar, Instituto Mexicano del Seguro Social, Ciudad del Carmen, Campeche 2017-2018. *CLEU*.
http://revista.cleu.edu.mx/new/descargas/1902/Articulo08_Sindrome-burnout.pdf
- Muñoz Sánchez, J., del Amor Martínez, N., Lázaro Sahuquillo, M., Carranza Román, A. y Martínez Cantó, M. (2017). Análisis de impacto de la crisis económica sobre el síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(46), 315–335.
<https://doi.org/https://doi.org/10.6018/eglobal.16.2.239681>
- Murillo, P. (2021). ¿cómo impulsar la salud mental? *Adecco*.
<https://adecco.com.ec/salud-mental/>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Pereira, N., & Luisa, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación* [online], 33(2), 173. Recuperado de <https://goo.gl/cTTSLL>.
Educación, 33(2), 21. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- O’Sullivan, S. (2021). The burnout companion to study and practice: a critical analysis. *Ergonomics*, 64(11), 1507. <https://doi.org/10.1080/00140139.2021.1959733>
- Olaz, A. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Revista de Ciencias Sociales*, 1–36.
<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Pedraz-Petrozi, B. (2018). Fatiga: historia, neuroanatomía y características psicopatológicas. Una revisión de la Literatura. *Revista Neuropsiquiatría*, 81(3),

- 174–182. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rnp.v8i1i3.3385>
- Peiro, J.M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral* (E. UDEMA (ed.)).
- Pinar Sancho, Gustavo. Suárez Brenes, G. (2020). Actualización sobre el trastorno depresivo mayor. *Revista Médica Sinergia*, 5(12), e610.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31434/rms.v5i12.610>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 88, Issue 5, pp. 879–903). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Psiquiatria, A. A. de. (2014). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5* (A. VA (ed.); 5th ed.).
- Quiceno, Margarita, j. Vinaccia Alapi, S. (2007). BURNOUT: “SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT).” *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117–125. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Rodríguez Mansilla, D. (216 C.E.). *Diagnóstico organizacional* (Alfaomega (ed.); 8va ed.).
- Rosales Ricardo, Y. (2013). Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud Mental*, 36(4).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009
- Rubio Sanchez, T. (2014). *Recursos humanos: direccion y gestion de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro, S.L.
<http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/113888>
- Salud, O. mundial de la. (2021). *Depresión*. OMS-Centro de Prensa.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
- Sánchez-Narváez, Francisco; Velasco-Orozco, J. J. (2017). Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de Educación Básica del Estado de México. *Papeles de Población*, 23(94), 19.
<https://doi.org/>: <https://doi.org/10.22185/24487147.2017.94.038>

- Sánchez, F. C. (2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA* [Universidad Abierta interamericana].
https://www.academia.edu/36140054/Tesis_satisfacción_laboral
- Sandra, C. M. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout. *Revista de Psicología de La Universidad de Chile*, x(1), 10.
<file:///C:/Users/roega/Downloads/mariolaborda,+Journal+manager,+18558-55805-1-CE.pdf>
- Seguel, F., & Valenzuela, S. (2014). Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. *Enfermería Universitaria*, 11(4), 119–127. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70923-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70923-6)
- Sumba, R. Y. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 234–261.
- Thomaé, M. (2006). ETIOLOGIA Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA SALUD. *Revista de Posgrado de La Vía Cátedra de Medicina*, 153, 4.
https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf
- Torres, Natali; Falconí, María; Ramirez, A. (2019). Desarrollo organizacional Análisis de variables. *DIRECCIÓN DE PUBLICACIONES CIENTÍFICAS*, 130.
[http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo organizacional final.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf)
- Vallejo-Martín, M. (2017). Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(2), 137–145.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.001>
- Van Beurden, J., Van De Voorde, K., & Van Veldhoven, M. (2021). The employee perspective on HR practices: A systematic literature review, integration and outlook. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(2), 359–393. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1759671>
- Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la

- Universidad de Zaragoza. <http://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/113362>
- Vidal, M. (n.d.). *El mobbing en el trabajo. Su problemática*. 18.
https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJ
O.pdf
- Zarragoitia Alonso, I. (2011). Depresión: generalidades y particularidades. *Editorial Ciencias Médicas*. http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/pt/Acervo_files/depression-cuba.pdf
- Zellars, Kelly E. Perrewé, P. L. (2006). Burnout in Health Care: The Role of the Five Factors of Personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1571–1598.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2000.tb02456>.
- Zimmerman, Ryan, S. B. W. y. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	El Síndrome del quemado conlleva los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal y puede aparecer principalmente en profesionales que trabajan con personas y se implican en los problemas más de éstas. (C. Maslach y S.E. Jackson, 1981)	La variable fue medida a través del Inventario Burnout de Maslach - MBI (número de ítem 15) para evaluar el grado en que el personal del SAE percibe un agotamiento emocional, así también la presencia de despersonalización y nivel de realización personal motivada por el estrés crónico a causa del trabajo.	Agotamiento emocional	1,2,3, 7, 12,	Ordinal
			Despersonalización	5,9, 10, 13,15	
			Realización personal	4,6,8, 11,14	

Fuente: Matriz de Operacionalización del Síndrome de burnout MBI-GS de Maslach y Jackson (1981).

Elaboración propia

Anexo 2. Resultados por cada una de las dimensiones: (A.E) (D.) (R.P.).

Realización Personal						
SEXO - FEMENINO						
Variable	P4	P6	P8	P11	P14	PROMEDIO TOTAL
Unas pocas veces a la semana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Unas pocas veces al mes	32.57%	0.00%	23.68%	0.00%	30.26%	17.30%
Una vez al mes o menos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Una vez a la semana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Pocas veces al año	20.39%	32.57%	29.28%	29.28%	22.70%	26.84%
Nunca	0.00%	20.39%	0.00%	23.68%	0.00%	8.82%
Total respuestas mujeres	52.96%	52.96%	52.96%	52.96%	52.96%	
RANGO DE EDAD DE 36 A 45 AÑOS						
Variable	P4	P6	P8	P11	P14	PROMEDIO TOTAL
Unas pocas veces a la semana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Una vez a la semana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Unas pocas veces al mes	26.32%	0.00%	19.74%	0.00%	25.99%	14.41%
Una vez al mes o menos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Pocas veces al año	17.76%	26.64%	24.34%	24.34%	18.09%	22.24%
Nunca	0.00%	17.43%	0.00%	19.74%	0.00%	7.43%
	44.08%	44.08%	44.08%	44.08%	44.08%	
AREA TÉCNICA						
Variable	P4	P6	P8	P11	P14	PROMEDIO TOTAL
Unas pocas veces a la semana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Una vez a la semana	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Unas pocas veces al mes	38.16%	0.00%	27.96%	0.00%	28.29%	18.88%
Una vez al mes o menos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Pocas veces al año	21.71%	38.49%	31.91%	31.91%	31.58%	31.12%
Nunca	0.00%	21.38%	0.00%	27.96%	0.00%	9.87%
	59.87%	59.87%	59.87%	59.87%	59.87%	

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Agotamiento emocional						
SEXO - FEMENINO						
Variable	P1	P2	P3	P7	P12	PROMEDIO TOTAL
Todos los días	26.32%	21.05%	21.05%	21.71%	25.66%	23.16%
Unas pocas veces a la semana	16.78%	20.07%	19.74%	20.72%	19.41%	19.34%
Una vez a la semana	5.92%	6.91%	6.58%	4.61%	3.29%	5.46%
Unas pocas veces al mes	1.97%	2.30%	2.30%	2.30%	2.63%	2.30%
Una vez al mes o menos	0.99%	1.64%	2.30%	3.29%	1.64%	1.97%
Pocas veces al año	0.66%	0.99%	0.99%	0.00%	0.00%	0.53%
Nunca	0.33%	0.00%	0.00%	0.33%	0.33%	0.20%
TOTAL	52.96%	52.96%	52.96%	52.96%	52.96%	
RANGO DE EDAD DE 36 A 45 AÑOS						
Variable	P1	P2	P3	P7	P12	PROMEDIO TOTAL
Todos los días	20.07%	18.42%	18.42%	18.42%	22.37%	19.54%
Unas pocas veces a la semana	14.14%	15.13%	15.13%	16.12%	15.79%	15.26%
Una vez a la semana	4.93%	4.61%	4.61%	2.96%	1.64%	3.75%
Unas pocas veces al mes	3.29%	2.96%	2.96%	3.62%	2.30%	3.03%
Una vez al mes o menos	1.64%	2.96%	2.96%	2.63%	1.32%	2.30%
Pocas veces al año	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.33%	0.07%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.33%	0.33%	0.13%
TOTAL	44.08%	44.08%	44.08%	44.08%	44.08%	
AREA TÉCNICA						
Variable	P1	P2	P3	P7	P12	PROMEDIO TOTAL
Todos los días	28.62%	24.34%	23.68%	25.00%	29.28%	26.18%
Unas pocas veces a la semana	17.43%	21.05%	23.03%	21.71%	19.74%	20.59%
Una vez a la semana	7.24%	8.22%	5.92%	3.29%	3.62%	5.66%
Unas pocas veces al mes	3.62%	3.62%	2.63%	5.92%	3.29%	3.82%
Una vez al mes o menos	1.97%	2.30%	3.29%	3.62%	3.29%	2.89%
Pocas veces al año	0.66%	0.33%	0.99%	0.00%	0.33%	0.46%
Nunca	0.33%	0.00%	0.33%	0.33%	0.33%	0.26%
TOTAL	59.87%	59.87%	59.87%	59.87%	59.87%	

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Despersonalización						
SEXO - FEMENINO						
Variable	P5	P9	P10	P13	P15	PROMEDIO TOTAL
Todos los días	22.70%	24.67%	25.33%	25.99%	24.01%	24.54%
Unas pocas veces a la semana	16.78%	18.75%	18.42%	19.41%	21.05%	18.88%
Una vez a la semana	6.25%	4.61%	4.61%	4.28%	3.95%	4.74%
Unas pocas veces al mes	4.61%	2.96%	1.97%	1.32%	1.32%	2.43%
Una vez al mes o menos	1.32%	1.32%	1.32%	1.32%	1.32%	1.32%
Pocas veces al año	1.32%	0.33%	1.32%	0.33%	0.66%	0.79%
Nunca	0.00%	0.33%	0.00%	0.33%	0.66%	0.26%
TOTAL	52.96%	52.96%	52.96%	52.96%	52.96%	
RANGO DE EDAD DE 36 A 45 AÑOS						
Variable	P5	P9	P10	P13	P15	PROMEDIO TOTAL
Todos los días	17.76%	18.42%	20.07%	23.36%	21.38%	20.20%
Unas pocas veces a la semana	16.12%	17.43%	15.46%	15.13%	16.12%	16.05%
Una vez a la semana	4.61%	4.28%	4.93%	2.30%	2.96%	3.82%
Unas pocas veces al mes	2.96%	2.30%	1.97%	1.64%	1.64%	2.11%
Una vez al mes o menos	1.97%	1.32%	1.32%	1.64%	1.97%	1.64%
Pocas veces al año	0.66%	0.33%	0.33%	0.00%	0.00%	0.26%
TOTAL	44.08%	44.08%	44.08%	44.08%	44.08%	
AREA TÉCNICA						
Variable	P5	P9	P10	P13	P15	PROMEDIO TOTAL
Todos los días	25.00%	27.96%	29.61%	32.57%	28.29%	28.68%
Unas pocas veces a la semana	17.43%	20.07%	18.75%	17.11%	19.08%	18.49%
Una vez a la semana	6.58%	4.93%	4.61%	4.28%	5.92%	5.26%
Unas pocas veces al mes	6.58%	4.61%	3.62%	2.96%	3.29%	4.21%
Una vez al mes o menos	2.96%	1.97%	2.30%	2.63%	2.63%	2.50%
Pocas veces al año	1.32%	0.33%	0.99%	0.33%	0.33%	0.66%
Nunca	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.33%	0.07%
TOTAL	59.87%	59.87%	59.87%	59.87%	59.87%	

Fuente: SAE.

Elaboración: Diana Egas y Berenice Arévalo

Anexo 3. Capacitación Interna SAE. Tema: Síndrome de Burnout

Capacitación Interna SAE

- > Tema:
Síndrome de BURNOUT o Síndrome del Trabajador Quemado
- > Instructor:
Diana Egas



Servicio de Acreditación Ecuatoriano



Anexo 4. Integración SAE a través de actividades recreativas

INTEGRACIÓN SAE

Talleres de integración, trabajo en equipo y servicio al usuario

Viernes :
2 de diciembre

10h00 a 14h00

Lugar:
Instalaciones del Ministerio del Deporte
Calles: Gaspar de Villamil y 6 de Diciembre

Vestimenta:
Ropa cómoda (deportiva)

Servicio de
Acreditación
Ecuatoriano

Gobierno
del Encuentro

Anexo 5. Te invitamos hacer pausas activas

Por Tu Salud Mental Y Física

TE INVITAMOS A HACER PAUSAS ACTIVAS





Haz una pausa para cargarte de fuerza y energía, utilizando técnicas que te activen físicamente

Con la colaboración de:
Marco Bonilla.

Miercoles
15 DE JUNIO

 11:00 Piso 3/Laboratorio

Jueves
16 DE JUNIO

 11:00 Piso 2/Talento Humano

Servicio de Acreditación Ecuatoriano



Anexo 6. Técnicas de relajación física y control de la respiración



Anexo 7. Generar un clima agradable para lograr un trabajo en equipo efectivo



Anexo 8. MDT entrega al SAE los resultados de la medición de Clima Laboral 2022.

Proceso de Medición de Clima Laboral SAE 2022

Delegados del Ministerio de Trabajo presentaron al Director Ejecutivo del SAE y al equipo de la Dirección de Administración de Talento Humano, los resultados de la medición de clima laboral del SAE correspondiente al año 2022. El SAE recibió una felicitación por el trabajo realizado y el MDT emitió sus recomendaciones para continuar con las acciones de mejora continua.

QUITO, 12 DE MAYO DE 2023



Servicio de Acreditación Ecuatoriano

Gobierno del Ecuador

GUILLERMO LASSO PRESIDENTE

Anexo 9. Día de Integración mayo 2023.



El símil más aplicable de esta integración es el de una orquesta sinfónica, donde cada instrumento tiene un sonido particular que se acopla con los demás para crear una melodía.

Anexo 10. Cronograma Bailoterapia SAE 2023.



Servicio de Acreditación Ecuatoriano

Te invitamos a participar en
Bailoterapia SAE

Junio 09	🕒 14h45	
	🕒 08h30	Julio 03
Agosto 14	🕒 14h45	
	🕒 08h30	Septiembre 12
Octubre 06	🕒 08h30	
	🕒 14h45	Noviembre 30

C R O N O G R A M A

INSTRUCTORES: Ministerio del Deporte

ÁREA: DATH - Piso 3

MODALIDAD: Presencial



Gobierno del Ecuador
GUAYAS LARRO
PRESEBITTE