



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

## **OFICINA DE POSGRADOS**

**Tema:**

**PLAN DE PREVENCIÓN DE BURNOUT EN TIEMPOS DE COVID-19 PARA UNA ENTIDAD FINANCIERA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Maestría Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**

**Línea de Investigación:**

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

**Autora:**

Maritza Alexandra Altamirano Santana

**Directora:**

Lic. Dayamy Lima Rojas, Msc.

**Ambato – Ecuador**

**Diciembre – 2022**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO  
HOJA DE APROBACIÓN

**Tema:**

**PLAN DE PREVENCIÓN DE BURNOUT EN TIEMPOS DE COVID-19 PARA UNA ENTIDAD FINANCIERA**

**Línea de Investigación:**

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global.

**Autora:**

Maritza Alexandra Altamirano Santana

Dayamy Lima Rojas, Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, PhD.

**CALIFICADOR**

f. 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, PhD.

**COORDINADOR OFICINA DE POSGRADOS**

f.   


Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.   


**Ambato-Ecuador**

**Diciembre 2022**

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARITZA ALEXANDRA ALTAMIRANO SANTANA**, con CC. 180537014-3, autora del trabajo de graduación intitulado: **“PLAN DE PREVENCIÓN DE BURNOUT EN TIEMPOS DE COVID-19 PARA UNA ENTIDAD FINANCIERA”**, previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGÍA MENCIÓN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en la Oficina de **POSGRADOS**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, diciembre 2022



**MARITZA ALEXANDRA ALTAMIRANO**  
**SANTANACC. 180537014-3**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que creyeron en mí y mi capacidad para culminar una meta más. A la reina de mi vida, mi madre que me impulsó a no rendirme, sin embargo, con una sonrisa y palabras de aliento día a día, me hace fuerte, mi padre, ese ángel en el cielo, quien me acompaña diariamente, a mis maestros por ser los mejores mentores con cada consejo y recomendación, a mis compañeros y amigos por demostrarme que están a mi lado para ayudarme. Amor y empatía es lo que uno necesita.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mi reina Lupe Santana, por ser la mujer más extraordinaria del planeta, quien me guía todos los días para ser una mujer de bien y valiente, aguanta mi carácter, a mi papito Sixto Altamirano, mi ángel que no me olvida en ninguna etapa de mi vida, además, a mi hermano, sobrinos y tíos, por darme su apoyo en el momento que más he necesitado.

La esperanza es como el sol, si solo crees en el cuándo lo ves, nunca superarás la noche.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo validar un plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid-19 para una entidad financiera de Ambato. Se trabajó bajo un paradigma post – positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por los 50 colaboradores de la entidad financiera. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, constituido por 22 ítems y opciones de respuesta en escala Likert. Como resultados se obtuvo que el mayor nivel de burnout se presenta en la dimensión de Realización personal con una media de 1,85; en segundo lugar se encuentra Cansancio Emocional con una media de 1,81 y por último, la Despersonalización con una media de 1,52. Con respecto a la frecuencia y porcentaje por niveles del síndrome en cada dimensión, los valores más elevados en Cansancio Emocional se encuentran en el rango de Bajo (60%); en Despersonalización los valores más elevados se encuentran en el rango de Medio (38%) y en Realización Personal el mayor porcentaje se ubica en Bajo (44%). A partir de los resultados obtenidos, se diseñó el plan de prevención de *burnout*, donde se tomaron en cuenta los aspectos que mayor incidencia tuvieron en los resultados desfavorables. El plan, se organizó por cada una de las dimensiones de *burnout*, y se estructuró con actividad, recursos necesarios, presupuesto, responsable, participantes, frecuencia de ejecución y evidencia de cumplimiento. Este plan fue validado por especialistas del tema y beneficiarios de la entidad financiera.

**Palabras claves:** agotamiento emocional; despersonalización; realización personal.

## ABSTRACT

The objective of the research was to validate a Burnout prevention plan in times of Covid-19 for a financial institution in Ambato. The research was developed under a post - positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional descriptive scope. The population was made up of the 50 collaborators of the financial entity. As an instrument for data collection, the Maslach Burnout Inventory questionnaire was produced, consisting of 22 items and response options on a Likert scale. As results, it was obtained that the highest level of burnout is presented in the Personal Accomplishment dimension with an average of 1.85; in second place is Emotional Tiredness with an average of 1.81 and lastly, depersonalization with an average of 1.52. Regarding the frequency and percentage by levels of the syndrome in each dimension, the highest values in Emotional Tiredness are found in the Low range (60%); in depersonalization, the highest values are in the Medium range (38%) and in Personal Accomplishment, the highest percentage is located in low (44%). Based on the results obtained, the burnout prevention plan was developed, where the aspects that had the greatest incidence in the unfavorable results were taken into account. The plan was organized by each of the burnout dimensions, and was structured with activities, necessary resources, budget, person in charge, participants, frequency of execution and evidence of compliance. This plan was validated by specialists on the subject and beneficiaries of the financial institution

**Keywords:** Emotional exhaustion; depersonalization; personal fulfillment.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Síndrome de Burnout.....	6
1.2. Fases del Síndrome de Burnout .....	14
1.3. Consecuencias del Burnout .....	20
1.4. Diagnóstico del Síndrome de Burnout .....	21
1.5. Estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout .....	23
1.6. Prevención del Síndrome de Burnout .....	25
1.7. Burnout y Covid-19 .....	26
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
2.1. Tipo de investigación .....	29
2.2. Población .....	31
2.3. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) .....	35
2.4. Procesamiento de la información.....	38
2.5. Plan de prevención del síndrome de Burnout en tiempos de Covid – 19.....	43
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
3.1. Análisis de los resultados por subescalas del MBI .....	51
3.2. Análisis por preguntas .....	52
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
BIBLIOGRAFÍA .....	59
ANEXOS .....	68

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un factor de riesgo ocupacional debido a su potencial para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso ser potencialmente mortal Saborío & Hidalgo (2015). Su definición no se encuentra en el DSM V, pero muchas veces se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, por lo que las principales características son el agotamiento emocional, la despersonalización personal y la disminución del desempeño, personal en el CIE-11 se lo describe como síndrome de desgaste ocupacional como el resultado del estrés crónico dentro del área laboral.

Se realizó una investigación de línea de base, descriptivo y explicativo a 135 miembros del personal médico que prestaron servicios de emergencia en el Hospital General Provincial de Riobamba durante la pandemia, con una muestra conformada por 101 trabajadores, se les aplicó un cuestionario de características generales y la Escala de Inventario de Burnout de Maslach, donde se identificó la presencia de síndrome de burnout en el 35,6% de los trabajadores, con mayor frecuencia en mujeres 77,78% y en personal de enfermería 58,33%. Se concluyó que la situación vivida durante la pandemia generó un alto nivel de estrés para el personal de los servicios médicos de emergencia del Hospital General Provincial de Riobamba. Valdivieso, Noroña & Vega (2021)

En el estudio acerca del *Burnout in medical staffs during a coronavirus disease (COVID-19) pandemic*, Sung et al. (2019) tuvo como objetivo principal el análisis del síndrome de burnout, sus síntomas de ansiedad y el estrés agudo entre los colaboradores de atención médica durante la pandemia de COVID-19. Este estudio fue realizado en el mes de junio del año 2020 y la población de estudio participante fue un total de 1.795 encuestados (médicos y enfermeras) mediante un cuestionario virtual. Su prevalencia dentro de la población fue de un 40.3%, con 21 factores asociados a la presencia de este síndrome en la unidad de cuidados intensivos y críticos, el atender casos con fuerte sospecha o casos confirmados de COVID-19 y

el trastorno depresivo presentado en los proveedores de salud. El 78.3% de los encuestados presentó niveles severos de ansiedad y 33.2% estrés agudo.

En sus estudios acerca del Burnout Saborío & Hidalgo (2015) menciona que este tiene una alta prevalencia en la salud de los trabajadores, dado que al afectar la calidad de vida de las personas que padecen este Síndrome, puede provocar incluso el suicidio en los casos más graves, debido a que entran en un estado de estrés, es importante comprender para prevenir consecuencias severas en un futuro sobre todo en el medio ambiente y el desempeño dentro de las organizaciones. En las entidades se suele realizar planes de prevención y tratamiento del Burnout que va más allá del individuo y permite beneficios sustanciales como mayor rentabilidad económica, pero se la relega, se cambia estos porcentajes solucionarían un mejor trato a los clientes, menor ausentismo, entre otros; para los centros de trabajos que se ven afectados o amenazados por el Covid-19.

En el personal de salud que atiende el Covid-19, se ha podido encontrar ciertos hallazgos en relación al Síndrome de Burnout, como en el caso de la investigación realizada por Lovo (2020) donde la sobrecarga laboral, el conflicto de roles entre la familia y el trabajo, la inestabilidad en la situación económica son factores que incrementan el esfuerzo de los trabajadores, el personal de enfermería presenta evidencias de padecer el Síndrome de Burnout, en el cuál muestran una prevalencia del 30.5 al 39% de la población que los más afectados en género son los hombres, dentro del personal médico un 85% se encuentra afectado y de ellos el 52% es de manera severa. Debido a estos datos en la investigación se describe al Síndrome como una afección muy común en los hospitales hoy en día, pues es cada vez más conocida y diagnosticada.

Se realiza un estudio acerca de la modalidad laboral virtual, en donde Fernández (2020) plantea que, en la mayoría de los casos, los desarrolladores dedican más horas a realizar actividades laborales pues de las 24 horas del día, de 8 a 10 horas son de forma virtual y de 5 a 8 horas en actividades de la casa. Esto ha provocado que no exista diferencia espacial entre el lugar de descanso y el lugar de realizar actividades laborales, por lo que las personas se han sentido

abrumadas. Se considera que no solo una persona cumple sus funciones desde casa, en muchos hogares, el responsable de familia, tiene jornadas de trabajo simultáneas, lo que provoca mucho malestar en un porcentaje mayor al 82% y reducción de la productividad en un 87%.

Este trastorno se ha vuelto tan importante que la Organización Mundial de la Salud (2019) lo ha clasificado como riesgo ocupacional. Esta condición casi siempre afecta a los profesionales que necesitan un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanista en su trabajo; pero, lamentablemente, esto no solo concierne a los empleados que lo padecen; por otro lado, también afecta a los usuarios que son tratados por personas con esta enfermedad.

Bajo estos antecedentes, el síndrome en sí atrae demasiada atención en el lugar de trabajo, especialmente entre los encargados de áreas relacionadas con el trato de las personas, se pueden identificar los factores individuales que se ven afectados, como comportamientos y actitudes disfuncionales debido a circunstancias estresantes en las que se encuentran, de manera similar, emociones negativas debidas a la fatiga, sentimientos de ineficacia y falta de voluntad por trabajar sobrecargado.

En la entidad financiera Kullki Wasi, previo a realizarse el estudio, se pudieron apreciar indicios de Burnout en los colaboradores por la presencia de emociones negativas, dificultades en la atención, manifestaciones de agotamiento, comportamientos de fatiga y estrés. Esto influye negativamente en el trabajo, en las relaciones interpersonales (cliente interno y externo) y hacia el propio rol profesional, se genera como consecuencia, la existencia de alteraciones y disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que repercuten en la persona y en la organización. Además, a causa de la pandemia por Covid-19, se provocó en los colaboradores un incremento de tensión e irritabilidad, decremento en la productividad laboral, en teletrabajo tuvieron que asumir otras actividades relacionadas con los estudios de los hijos que también estaban en modalidad virtual, y esto les hacía bajar el rendimiento en horario laboral.

Otro factor que evidenció manifestaciones de burnout, fue la sobrecarga laboral, debido a que, por la crisis económica, hubo despidos de trabajadores y los que se quedaron en la organización, vieron multiplicadas sus funciones al tener que asumir el trabajo de los que dejaron de pertenecer a la misma.

Lo anterior supone que, continuamente servicio a clientes, lo cual es una de las condiciones que propician el Burnout, se suma la circunstancia de ofrecer este servicio bajo condiciones de riesgo de contagio, lo cual ha aumentado la presencia del síndrome en la entidad. Por lo tanto, se delimita el siguiente problema científico: ¿Cómo prevenir el Burnout en tiempos de Covid-19 en una entidad financiera de Ambato? La idea a defender es que a partir del diagnóstico del Síndrome de Burnout será posible diseñar un plan de prevención validado por especialistas y beneficiarios de la entidad financiera.

### **Objetivo general**

- Validar un plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid-19 para una entidad financiera de Ambato.

### **Objetivos específicos**

1. Fundamentar teórica y metodológicamente la prevención del burnout.
2. Evaluar los niveles del Burnout en tiempos de Covid-19 en los colaboradores en la entidad financiera.
3. Diseñar un plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid – 19 en la entidad financiera de Ambato.
4. Validar el plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid – 19 por especialistas y beneficiarios.

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, la investigación, se basó en un enfoque cuantitativo, a fin de recolectar los datos necesarios, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. La metodología, considera antecedentes investigativos y métodos tanto teóricos

como prácticos que permite fundamentar. Se trabajó con toda la población en relación de dependencia de la institución financiera conformada por 50 trabajadores quienes se les recolectó datos con el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

### **Justificación**

La entidad financiera brindó apertura para el desarrollo de la investigación debido a los problemas identificados durante la etapa del Covid-19. Tanto el diagnóstico realizado como el plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid-19, son de gran utilidad práctica para saber cómo afrontar el síndrome de manera adecuada.

En este tiempo debido al gran impacto del Covid-19 a nivel mundial se han realizado importantes aportes al estudio del mismo en cuanto a la incidencia de su sintomatología en poblaciones en el área laboral, calidad de vida y bienestar psicológico, se captura el interés en el Síndrome de Burnout y convirtiéndolo en un tema de utilidad. Por otro lado, la presente investigación refleja la importancia de la prevención del mismo en una entidad financiera, lo que significa una contribución de esta temática al estado del arte.

De ponerse en práctica el plan propuesto, la investigación tendría un impacto social, debido a que mejoraría el estado de salud mental de quienes laboran en la institución financiera, se evita que repercuta directamente en la calidad del servicio, el bienestar tanto de los clientes internos, como externos y con ello, se ejercería de mejor manera el rol social que cumple la entidad.

## CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

### 1.1. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es una enfermedad caracterizada por manifestaciones de agotamiento emocional, despersonalización y sensación de incapacidad personal en el trabajo. Inicialmente los estudios sobre este tema se centraron en el ambiente laboral, pero hoy en día se considera su presencia cuando existe una sobrecarga psicológica en el individuo debido a funciones sociales y/o funcionales, su producción genera estrés (Avecillas, Mejía, Contreras & Quintero, 2021).

Al Síndrome de Burnout Carlin & Garcés (2010) consideran como una respuesta inapropiada al momento de afrontar el estrés emocional del tipo crónico; sus principales síntomas son un bajo rendimiento en el área laboral y una negativa autoevaluación, lo que repercute en la capacidad del afectado para efectuar sus labores y sostener adecuadas relaciones interpersonales. La mayoría de cuadros clínicos de este padecimiento suelen presentar actitudes cínicas, alta despersonalización y rechazo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Las personas que experimentan esta condición poseen un alto estado de estrés, sumado a hiperactivación del sistema simpático, el cual llega a exceder la capacidad del individuo a contenerse. Autores como Schaufeli (1998) han relacionado de forma directa el estado mental y las condiciones laborales negativas presentes en el entorno. En la actualidad el modelo triaxial clásico en el Burnout se ha visto sujeto a múltiples investigaciones en las que, se ha comprobado que condiciones, como el agotamiento emocional, se encuentra más relacionado con sintomatología depresiva que con los otros dos ejes del síndrome: despersonalización y disminución de la realización personal (Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2015).

De acuerdo con Martínez (2012) el Burnout fue definido por el psicoanalista alemán Herert J. Fredenerguer en el año 1974 como un estado representado por un conjunto de síntomas biológicos y psicosociales inespecíficos, el agotamiento,

decepción y pérdida de interés como resultado del trabajo cotidiano desarrollado por diferentes personas que al desenvolverse en su ámbito laboral no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo.

Cherniss, citado en Servando (2018), es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo como antecedente en la aparición del Burnout y lo define como “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas” (p.2). Este concepto estaría vinculado a un triple proceso:

1. Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
2. Respuesta emocional a corto plazo ante el anterior desequilibrio caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento.
3. Cambios en actitudes y conductas (enfrentamiento defensivo).

Otros autores que han definido el Burnout son Edelwich & Brodsky citado en Serrano et al. (2017) quienes lo definen como la pérdida progresiva de ideales energía y motivación a consecuencia del trabajo. Proponen cuatro etapas por las que pasa todo individuo afectado por Burnout:

- Entusiasmo que se caracteriza por una gran aspiración energía ilimitada y ausencia de nociones de peligro.
- Procrastinación que ocurre después de que no se cumplen las expectativas iniciales y comienza a surgir la frustración.
- Frustración en la que comienzan a surgir problemas emocionales físicos y de comportamiento.
- Apatía que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

De acuerdo con el CIE-11 el Síndrome de Burnout está incluido como Síndrome de desgaste ocupacional QD85 dentro de factores que influyen en el estado de salud, esto a su vez en los problemas asociados con el empleo o el desempleo (OMS,

2022). Es un Síndrome que se conceptualiza como el resultado de un estrés laboral crónico que no se resuelve con éxito.

Se caracteriza por tres dimensiones:

1. Sensación de falta de energía o agotamiento;
2. Mayor distancia mental del trabajo o sentimientos negativos o cínicos sobre el trabajo; y
3. Sentimientos de ineficiencia y falta de logros.

El síndrome de Burnout se refiere específicamente a fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.

Cuadro 1. Clasificación del Síndrome de Desgaste Profesional

<b>CIE-10</b>	<b>CIE-11</b>
Cap. 21: Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios sanitarios (Z00-Z99)	Cap. 24: Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud.
Z69-Z76 Personas que entran en contacto con los servicios sanitarios en otras circunstancias.	Factores que influyen en el estado de salud.
Z73 Problemas relacionados con dificultades en el control de la vida.	Problemas asociados con el empleo y el desempleo.
Z73.0	QD85
Síndrome de Burn-out	Síndrome de desgaste ocupacional

Fuente: CIE - 11

Elaborado por: Altamirano (2022)

Schaufeli, Leiter y Maslach (citados en Juárez, Idrovo, Camacho & Placencia, 2014) luego de una revisión bibliográfica sobre el concepto de Burnout, concluyeron que todos coinciden en cinco aspectos:

1. Predominan los síntomas disfóricos, principalmente el agotamiento emocional, aunque no el único (es un síndrome que implica aspectos negativos).
2. El acento está en los síntomas mentales y conductuales más que en los físicos (es psíquico).
3. Es un fenómeno relacionado con el trabajo (es laboral u ocupacional).

4. Sus síntomas son observados en individuos “normales” y no patológicos (es una alteración psicosocial, pero no necesariamente es una enfermedad).

5. Existe un decremento en la efectividad y el desempeño laboral debido a las actitudes negativas y conductas que implica (afecta la productividad) (p.160).

### **Epidemiología del Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout se manifiesta en todas las carreras, los pacientes presentan sintomatología clásica, depende de la profesión, oficio o trabajo que realice. Las altas demandas laborales ejercen una gran presión sobre los trabajadores, en muchas ocasiones se limita sus expectativas laborales y realización personal. En Perú se revelaron los resultados de un estudio de burnout realizado a profesores, en el cual se pudo verificar una prevalencia del 93,7% en nivel moderado y un 6,3% en un estado severo, dentro de la población masculina, mientras que la población femenina un 91,5% moderado y 7,5% severo (Arias & Jiménez, 2013).

Otro estudio realizado con policías arrojó que un 53% de los participantes reportaron un estado grave de este Síndrome. Los autores Maske, Heller, Seiffert, Jacobi & Hapke (2016) describen la presencia de burnout a lo largo de toda la vida en un 4,2% de la población, donde demostraron la presencia de múltiples variables que influyen de manera directa en la presencia del síndrome; su presencia se encuentra marcada en poblaciones que residen en ciudades con un mayor número de habitantes debido a la alta demanda de sus actividades (Lovo, 2020).

### **Fisiopatología**

El concepto clave que se encarga de definir la fisiopatología es el estrés, se asocia a un concepto negativo, es decir, en casos particulares no es así. El estrés es una respuesta evolutiva por parte del cuerpo humano ante situaciones de gran peligro o

como una reacción de lucha o defensa que busca la autoconservación de la especie. (Díaz, Torres, Urrutia, Moreno, Font y otros (2006)

La alta exigencia y competitividad de las sociedades actuales generan estresores que se prolongan con el tiempo, los factores laborales de forma inevitable se convierten en el mayor generador de estrés. La información que se recibe es procesada por el tálamo, para luego activar el sector del córtex prefrontal y el sistema límbico lo que genera una reacción general en el cuerpo, se entra en el proceso a funcionar la amígdala y el hipotálamo, que da como resultado la reacción hormonal ante el estresor (Lovo, 2020).

La adaptación sistemática frente al estrés se divide en tres fases: 1. Alerta: se manifiesta a través de una respuesta al estresor, las glándulas suprarrenales perciben un estímulo, esto permite al hipotálamo secretar adrenalina, con el objetivo de generar energía necesaria para dar una respuesta inmediata ante lo que se considera una amenaza, se aumenta el estado de alerta que se mantiene vigilante. 2. Defensa: también llamada resistencia, donde la adrenalina se activa para enviar energía en situación de emergencia para que el organismo en general pueda soportar y/o aguantar el estrés. 3. Agotamiento: también asociada a la última fase de relajamiento donde hormonalmente está acompañada de una alteración crónica, el organismo se encuentra agotado con un posible impacto negativo a la salud (Duval, Gonzáles, & Rabia, 2010).

Los principales síntomas son: fatiga, trastornos del sueño, dolores de cabeza, impotencia, agresividad, drogadicción, falta de concentración, mala comunicación, irritabilidad, ansiedad, depresión, falta de rendimiento y ausentismo laboral. Todas estas manifestaciones pueden evitarse, al momento de ser conscientes de la existencia de dicho síndrome para prevenirlo y equilibrar áreas importantes como la familia, los amigos, el descanso y el trabajo.

Un cuadro para el diagnóstico diferencial es el denominado síndrome de fatiga crónica (SFC) que también se asocia a demandas laborales inadecuadas. Se estima que el 1% de la población tiene este padecimiento similar al Burnout y se

caracteriza por un cansancio persistente por más de seis meses, diferenciado del insomnio y de la falta de motivación, que no puede atribuirse a ninguna enfermedad física ni psíquica. Este cansancio no mejora con el reposo y provoca una disminución del nivel de actividad de la persona afectada. Asimismo, el paciente presenta al menos cuatro de los siguientes síntomas: alteración de la concentración o de la memoria a corto plazo, cefalea, insomnio e irritabilidad tras esfuerzos de más de 2 horas de duración (Ochomogo & Barrera, 2011).

En su forma más común se considera que el Burnout incluye tres dimensiones desde el punto de vista de Maslach y Jackson (1981):

- 1. Agotamiento emocional:** Es causada por una disminución de los propios recursos emocionales y una sensación de no tener nada que ofrecer a los demás acompañadas de manifestaciones psicológicas y aburrimiento como depresión ansiedad e irritabilidad.
- 2. Despersonalización:** Se refiere al desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia los usuarios o destinatarios del servicio, así como hacia los compañeros. Esto conduce a la idea de que los demás son la verdadera fuente de los problemas. Se asocia con una actitud un tanto cínica e impersonal con el aislamiento con el etiquetamiento despectivo para calificar a los otros y con intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el cumplimiento de los compromisos laborales.
- 3. La falta de realización personal:** Es la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima. Generalmente afecta al rendimiento laboral sobre la base de una autoevaluación negativa a veces oculta con una actitud de superioridad que hace duplicar los esfuerzos para aparentar interés y dedicación aún mayores que a la larga profundizan el Burnout.

Dichos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo.

Existen manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (es uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que, puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño (Aceves, citado en Saborío e Hidalgo, 2015, p.4).

Igualmente, Maslach y Jackson (citados en Albadalejo, Villanueva, Ortega, Astasio & Domínguez, 2004) describen estas tres dimensiones de la forma siguiente:

El cansancio emocional se ha definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física, psicológicamente o como una combinación. El segundo aspecto relatado es la tendencia a la despersonalización, por la que aparece un cambio negativo en las actitudes hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, a los cuales se puede considerar como meros números («el 714»). En este sentido, se ha argumentado que la despersonalización en niveles moderados sería una respuesta adaptativa para los profesionales, pero esta misma respuesta, en grado excesivo, demostraría sentimientos patológicos hacia los otros, de insensibilidad y cinismo. El tercer componente del Burnout es el sentimiento de falta de realización personal, por el que aparecen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de depresión, moral baja, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima (p.506).

Cuadro 2. Sintomatología del Burnout

<b>Categoría</b>	<b>Síntomas</b>	
Psicológicos	Depresión Ira Frustración Falta de expectativas	Falta de Concentración Agitación Sensación de fracaso
Físicos	<b>Alteraciones en la tensión:</b> Dolores de cabeza Náuseas Mareos Dolores musculares Fatiga	<b>Desórdenes psicósomáticos:</b> Úlceras Problemas intestinales Dolores abdominales Dolor de corazón
	<b>Reacciones psicológicas al estrés:</b> Incremento de las pulsaciones Incremento del ritmo de la respiración	<b>Presión arterial alta</b> Altos niveles de colesterol
<b>Comportamentales Sociales</b>	<b>Persona:</b> Hiperactividad Consumo excesivo de cafeína, tabaco, alcohol y fármacos. Cambios en los hábitos alimentarios Alteraciones del sueño	Aislamiento Evitación de responsabilidades Comunicación esquiva <b>Ámbito laboral:</b> Caída de la productividad Incremento del absentismo Bajo compromiso
<b>Actitudes problemáticas</b>	Pesimismo Cinismo	Desánimo Insatisfacción laboral

Fuente: Ochomogo &amp; Barrera (2011)

### Grados o niveles de Burnout

El síndrome de burnout es un proceso, más que un estado, y se pueden establecer estadios en el desarrollo de la enfermedad, aunque estos estadios no siempre están bien definidos:

- Leve: presencia de síntomas físicos inespecíficos y poco frecuentes (dolor de cabeza, dolor de espalda, dolor de cuello).
- Moderado: insomnio falta de atención y concentración a veces se auto médica.
- Grave: cada vez más ausente del trabajo, hostil en el trabajo, indiferente y cínico. Algunos trabajadores pueden aumentar su consumo de alcohol.
- Extremo: aislamiento personal, depresión crónica, enfermedad grave y alto riesgo de suicidio (Castellano, 2017).

Otros autores como Saborío e Hidalgo (2015) consideran que los niveles y sus características son:

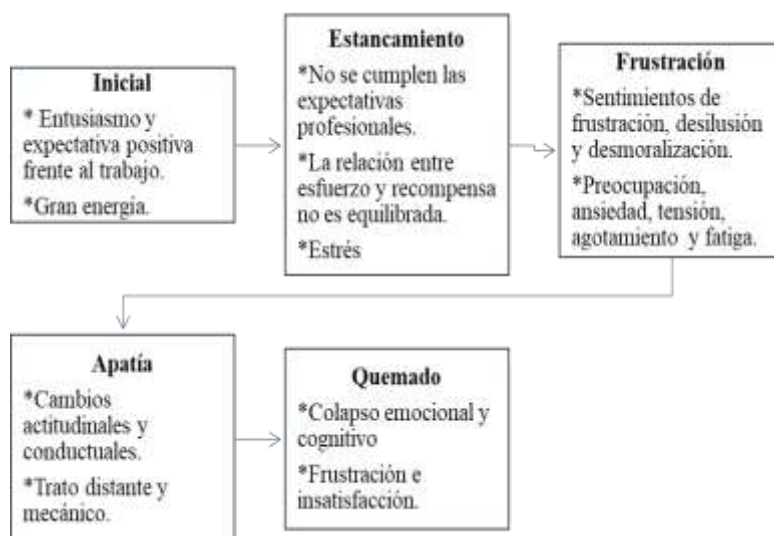
- Nivel leve: cansancio excesivo, dificultad para despertarse y quejas por cualquier motivo, son los primeros síntomas visibles de presencia del síndrome.
- Nivel moderado: se notan cambios en la personalidad, suspicacia, rechazo a cualquier tipo de interacción social y negativismo.
- Nivel severo: considerado como un nivel grave, se manifiesta a través de ausentismo, aversión, en casos no aislados abusos de medicamentos y sustancias estupefaciente, reacciones aletargadas y en casos extremos suicidio, colapso mental absoluto y presencia de cuadros psiquiátricos con tendencia hacia el aislamiento

## **1.2. Fases del Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout es el resultado de la exposición de los trabajadores al estrés laboral crónico y en el que las estrategias de afrontamiento se utilizan de forma ineficaz, se produce una respuesta acumulativa y duradera. Suele desarrollarse en cinco etapas cíclicas, es decir, pueden repetirse en el mismo o diferentes puestos de trabajo y en distintos momentos de la vida laboral (Ministerio de Trabajo, 2016).

El agotamiento emocional laboral incluye sentimientos de agotamiento, exceso de trabajo, agotamiento y fatiga, resultantes de la exposición constante a personas que requieren cuidados en condiciones no adecuadas para los trabajadores.

Figura 1. Fases del Síndrome de Burnout



Elaborado por: Altamirano (2022)

El bajo desempeño o logro profesional incluso el personal, se caracteriza por una tendencia a evaluarse uno mismo negativamente, debido a sentimientos de ineficiencia y falta de logro y conduce a un bajo desempeño laboral, incapacidad para trabajar bajo presión, baja autoestima y motivación, se afecta las relaciones personales y profesionales.

### Factores de riesgo del Síndrome de Burnout

El entorno laboral supone la principal fuente de estresores tales como: sobrecargas en los horarios, trabajos por turnos, tratar con clientes problemático y en la actualidad el temor a lidiar con la pandemia del Covid-19, se crea situaciones en la que los trabajadores se ven sometidos a altos niveles de agotamiento mental, emocional y físico. Los autores Gil Monte, Carretero, Roldán & Núñez (2005) han desarrollado una taxonomía relacionada a los factores de riesgo del Síndrome de Burnout, la cual se compone de cuatro niveles, subdivididos en características como: factores individuales, relaciones interpersonales, niveles administrativos y jerárquicos de la institución, y el entorno social.

Otros factores señalados como desencadenantes del Síndrome de Burnout se relacionan de manera directa con las tareas realizadas, lo que incluye altas cargas mentales, afeción sobre la autonomía del individuo, descansos limitados,

deficiencia mínima de motivación, elevados niveles de demandas internas dentro de la institución y ambigüedad en la comunicación. La escasez de oportunidades de crecimiento laboral y desarrollo generan en los trabajadores desinterés hacia sus funciones (Lovo, 2020).

Al remover los antecedentes Martínez (2010) entiende que la aparición del Burnout ayuda a comprender mejor sus orígenes. Las formas de definirlos pueden ser muy diversas y es concebible que las variables analizadas hayan sido acordadas desde distintos ángulos: las variables están más relacionadas con los aspectos individuales, las características del contexto laboral o aspectos relacionados con las circunstancias fuera del trabajo, o incluso, desde perspectivas interdependientes tales como:

1. Desarrollo del síndrome: interacción entre sujeto laboral y entorno laboral (social)
2. Trigger: estresor laboral (organización) motivador o inhibitorio: variable personal.
3. Organización: Son variables organizacionales que por sí solas pueden generar situaciones negativas o jugar un papel importante en la interacción permanente entre los trabajadores y el trabajo.

Para describir la variedad de factores de riesgo Fidalgo (2009) lo divide en grupos estresores susceptibles a desencadenar el Síndrome de Burnout:

- A nivel de la organización:
  - Estructura organizacional muy jerarquizada y rígida
  - Falta de herramientas de apoyo organizacional
  - Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizante"
  - Falta de involucramiento de los empleados
  - Falta de coordinación entre unidades
  - Falta de capacitación para capacitar a los empleados en nuevas tecnologías
  - Falta de refuerzo o recompensa
  - Falta de desarrollo profesional
  - Relaciones conflictivas dentro de la organización

- Estilo de gestión inadecuado
- Conciencia de la desigualdad en la gestión de recursos humanos
- Relativos al diseño del puesto de trabajo:
  - Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en las interacciones con los clientes
  - Desequilibrio entre responsabilidad y autonomía
  - Falta de tiempo para la atención de los usuarios (pacientes, clientes, subordinados, etc.)
  - Disfunción: conflicto, ambigüedad, sobrecarga de roles
  - Demasiada carga mental
  - Falta de control sobre los resultados de las tareas
  - Falta de apoyo social
  - Tareas sin terminar y sin fin
  - Poca autonomía en la toma de decisiones
  - Estrés económico
  - Insatisfacción laboral
- Relativos a las relaciones interpersonales:
  - Tratar con usuarios difíciles o conflictivos
  - Relaciones de conflicto con los clientes
  - Dinámica negativa laboral
  - Tensión, competitividad, tener conflictos entre sus colegas y con los usuarios
  - Falta de apoyo colectivo
  - Falta de cooperación entre compañeros
  - Proceso de normalización social del síndrome
  - Falta de conexión en los intercambios sociales.

Cuadro 3. Desencadenantes del Síndrome de Burnout

Desencadenantes		Explicación
Factores intrínsecos al propiotrabajo	Sobrecarga cuantitativa	Mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.
	Sobrecarga cualitativa Trabajo en turnos	Dificultad excesiva en el trabajo. La persona no posee la habilidad suficiente para ejecutar la tarea.
Conflictos relacionados con los roles dentro de la organización	Ambigüedad de rol	Modifican las tareas constantemente, desconoce las funciones reales de su puesto. Los mandos intermedios se encuentran entre dos grupos: mandos superiores y subordinados cuyas expectativas sobre su rol implican funciones diferentes e incluso contrapuestas.
	Conflicto de rol	
Relaciones interpersonales pobres	Relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los jefes y con los subordinados.	Poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se le plantean, trato desconsiderado y favoritismo de los jefes, rivalidad entre compañeros.
Factores relacionados con el desarrollo de la profesión	Contacto directo con enfermedad, dolor y muerte	En profesionales sanitarios
	Relaciones conflictivas con usuarios y/o clientes.	Trato con usuarios o familiares de pacientes con expectativas irreales.
	Falta de seguridad en el trabajo.	El nivel de preparación de la persona es menor a los requerimientos de la posición ocupada.
	Escasa posibilidad de desarrollo profesional o de carrera profesional.	
Factores procedentes de la estructura y clima organizacional	Falta de participación en la toma de decisiones.	Escasa integración de los trabajadores en la empresa.
	Estilo de dirección rígido, muy jerarquizado o dictatorial.	Falta de control sobre la organización del trabajo

Fuente: Martínez (2010)

El burnout llega a ser un factor de riesgo de trastornos, tanto físicos como emocionales, o a su vez la alteración emocional causa desencadenantes de tipo físico tales como: efectos cardiovasculares por lo que, aun controlado por otros factores de riesgo, se asocia con niveles elevados de colesterol, ácido úrico, glucosa y niveles bajos no intencionalmente superiores en los triglicéridos, dificultades sexuales, trastornos del sueño, cambios hormonales y enfermedades menores como resfriados, dolores de cabeza y dolores musculares.

## **Factores que disminuyen el Síndrome de Burnout**

Las variables que llegarían a mantener el control del Síndrome de Burnout, o que de cierta manera se pueda prevenirlo a corto y largo plazo. La influencia de estas variables incluye: edad, experiencia profesional, mantener estrategias adecuadas de afrontamiento, desempeño profesional, aceptación, análisis y tolerancia a la frustración, distribuidas o agrupadas en categorías de esta manera Rivera, Ortiz, Miranda & Navarrete (2019)

- **La edad más los años de experiencia profesional**

Esta categoría funciona como un papel regulador en el desarrollo del Burnout, pues la experiencia profesional da más seguridad en las tareas que se realizan, por lo que reduce la probabilidad de burnout y el estrés general en el trabajo en cualquier momento. Además, es en los primeros años de vida profesional y la práctica, donde hay un choque entre las altas expectativas y el idealismo profesional, laboral y la realidad cotidiana del trabajo.

- **Tener estrategias adecuadas al manejar el estrés y los conflictos**

Al aprender buenas habilidades para lidiar con el estrés laboral, se reduce el riesgo de síndrome de burnout, ya que, significa una mayor capacidad para afrontar con éxito situaciones difíciles y adversas de manera más asertiva y las personas estarán en un punto más bajo en términos de estrés laboral. Al momento que el profesional tiene el control de cada una de estas áreas, dentro y fuera del trabajo, puede encontrar soluciones a situaciones conflictivas, en lugar de estresarse, convirtiéndose en una experiencia profesional.

- **Capacidad para aceptar y analizar los problemas**

Tener conocimientos sobre el síndrome de burnout, y afrontar adecuadamente los problemas de trabajo, contribuye a reducir las probabilidades de padecerlo. Los estilos de evitación de conflictos solo consiguen aumentar el burnout dado a los

problemas sin resolver se pueden acumular, e incluso agudizarse, lo cual aumenta las posibilidades de “quemarse” profesionalmente.

Un trabajador en contacto con la naturaleza también está expuesto a sufrir burnout, aunque trabaje menos con otras personas, por lo que es importante que sean reconocidos para evitar una sobrecarga laboral. Los síntomas del síndrome en estas actividades pueden pensarse erróneamente que tienen que ver con el clima, los productos que manejan, etc., no obstante, los factores que también en ellos pueden provocar burnout.

- **Tolerancia a la frustración**

En el ámbito laboral existe un grado de frustración, al no poderse lograr todo lo que se quiere o se espera, especialmente para aquellos más propensos al agotamiento porque abordan el trabajo con idealismo y un sentido de omnipotencia. Aquí es donde los mayores o menores costes personales juegan un papel importante, convirtiéndose así en una variable que modifica o amplifica el Burnout, asimismo, el profesional es consciente de que la frustración puede llegar en el trabajo, es menos probable que se quemé y desarrolle el síndrome.

### **1.3. Consecuencias del Burnout**

Las consecuencias del Burnout están relacionadas al estrés y agotamiento que se pueden dividir en consecuencias físicas emocionales conductuales y sociales, aunque la mayoría de las consecuencias tienden a centrarse en quejas psicológicas, pérdida de rendimiento laboral a través de una variedad de manifestaciones y cambios generalmente leves en las relaciones sociales y familiares. Asociados a la forma de complicaciones que a menudo se evidencian como los conflictos con los cónyuges, insatisfacción con la actividad sexual y problemas con los niños. (Martínez, 2010).

El Síndrome de la sobrecarga de trabajo y la presión del tiempo suele acarrear consecuencias como la indecisión sobre los temas de interés y la incapacidad para

tomar decisiones sobre ellos, se prolonga la jornada laboral para compensar parcialmente la reducción de la productividad. Pueden suceder comportamientos tales como: beber más alcohol y consumir más tabaco, sentimientos de soledad, sedentarismo, falta de interés por otros asuntos que no sean los profesionales e incapacidad para disfrutar de la plenitud de uno mismo (Neffa, 2015).

El estrés que el trabajador siente que soporta contribuye al deterioro de la salud y es al menos una de las causas del síndrome de burnout. Hernández, Royo, Soler & Moreno (2014) menciona que entre los problemas identificados están la irritabilidad, la dificultad para concentrarse, la sensibilidad emocional, el deterioro personal y el deterioro de la memoria. Independientemente de la gravedad de las consecuencias descritas, uno de los problemas quizás más graves que se derivan del Burnout, es la pérdida de calidad del propio trabajo profesional. Las manifestaciones de deterioro incluyen dificultades de aprendizaje, efectos adversos en la prestación de servicios y capacidad reducida para responder a emergencias laborales y personales.

El Burnout tiene graves consecuencias para la calidad de vida laboral de los profesionales que realizan tareas de apoyo y también para la calidad del cuidado y atención que reciben los beneficiarios de su trabajo. Juega un papel importante en la insatisfacción laboral, el ausentismo, el cambio de trabajo y en general en el desempeño organizacional.

#### **1.4. Diagnóstico del Síndrome de Burnout**

Tres componentes claves son analizados dentro del Síndrome de Burnout: el agotamiento emocional expresado a través de bajos niveles de energía, desgaste acelerado y fatiga crónica; despersonalización o también llamada deshumanización con actitudes cínicas, negativas e insensibilidad y baja realización personal.

Las manifestaciones en los cuadros clínicos de pacientes que ya presentan Burnout, se pueden agrupar en:

- **Psiquiátricas:** Deterioro silente de la persona, depresión y ansiedad crónicas, alteraciones del carácter, suicidios, disfunción familiar y presencia de adicciones. Otros autores lo han descrito más detalladamente por categorías. Así, entre los síntomas emocionales encontramos los siguientes: agotamiento emocional, hostilidad, odio e irritabilidad, dificultad para la expresión y control de emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación y síntomas depresivos (Carrillo, Gómez y Espinoza citado en Quiceno y Vinaccia Alpi, 2007).
- **Cognitivas:** Pérdida de significado y de valores, desorientación cognitiva, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, pérdida de la creatividad, cinismo, distracción y criticismo aumentado (Carlin y Garcés, 2010).
- **Conductuales:** ausentismo, dejar de lado las responsabilidades, autosabotaje, desvalorización, desorganización, sobre implicación, la no toma de decisiones y el abuso de alcohol, tabaco, café y drogas (Caballero, Hederich y Palacio, 2010).
- **Somáticas:** Jaquecas, palpitaciones, hipertensión, diarrea, insomnio, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, alteraciones menstruales, fatiga crónica, lumbalgias, cervicalgias y alergias (Savio citado en Lovo, 2020).

Como principal herramienta para la detección del Síndrome de Burnout se utiliza el Maslach Burnout Inventory (MBI), que consta en su primera presentación de 22 apartados agrupados en tres escalas: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y desrealización personal (8 ítems) (Lovo, 2020).

El MBI es una herramienta psicológica que permite medir de forma ordenada y estructura el nivel de Burnout de los individuos, la primera versión de esta herramienta fue desarrollada en conformidad de criterios para análisis de cuadros clínicos, el método de investigación más reconocido y valorado a nivel mundial; permite obtener información empírica luego de aplicar un análisis sistemático (Lovo, 2020).

## 1.5. Estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout

Se sabe que los desencadenantes del Burnout se encuentran en el ambiente laboral, para prevenirlo es necesario modificar las condiciones de trabajo identificadas como negativas. La formación, es un elemento clave para la prevención del síndrome dado que a través de ella se puede lograr un ajuste adecuado, entre el individuo y el puesto de trabajo. La formación debe darse en tres niveles complementarios: a nivel organizacional, a nivel interpersonal y a nivel individual. Esta intervención debe ser de carácter preventivo sin esperar a que exista un grado de afectación en los trabajadores (Marrau, 2009).

De acuerdo con Gracia, Martínez & Salanova (2006) se describen brevemente los aspectos que deben incluirse en la formación en cada uno de los niveles que abarca:

- Nivel organizacional: capacitar a los trabajadores en acciones de cambio y desarrollo organizacional.
- Nivel interpersonal: debe incluir programas de formación en apoyo social habilidades sociales liderazgo entre otros.
- Nivel individual: entrenamiento en estrategias de resolución de problemas o estrategias cognitivo-conductuales.

El proceso de selección y contratación en las organizaciones de servicios también juega un papel importante en la prevención del agotamiento. Se deben definir criterios de candidatos a puestos de atención al cliente, se adapta a las expectativas de la empresa, se busca candidatos con una forma más auténtica de expresar emociones y un estilo de interacción social más cercano.

En el caso de los profesionales que trabajan en entidades financieras y tienen su interacción con el cliente requieren también determinadas habilidades sociales y de comunicación, como lo menciona Marrau (2009): “La ausencia de habilidades sociales ocasionará insatisfacción en los clientes, y esta insatisfacción con el trato recibido afectará negativamente al profesional, debido a que el cliente dudará no

solo de su competencia social, sino también de su competencia técnica” (p. 175).

Diez (2015) menciona que las estrategias se deben dirigir a la resolución de problemas a nivel organizacional, a nivel individual y a nivel social, las mismas que se resumen a continuación:

Cuadro 4. Estrategias de Afrontamiento al Burnout

<b>Estrategias de Afrontamiento centradas en la Resolución de Problemas</b>		<b>Explicación</b>
A nivel organizacional	Programas de anticipación hacia lo real	Aplicar programas de simulación de rol antes de la incorporación para adecuar las expectativas a la realidad del puesto de trabajo.
	Programas de desarrollo organizacional	Potenciar el liderazgo, aumentar las comunicaciones laterales, verticales y diagonales.
	Evaluaciones periódicas	Implementar procesos de feedback positivo, centradas en favorecer el desarrollo y crecimiento personal del trabajador.
	Aumento de la competencia profesional del individuo.	Autoaprendizaje Cursos, Congresos
	Distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral	Ejercicio físico Hobbies
A nivel individual	Tiempos de descanso durante el trabajo	Para favorecer la relajación y distanciamiento psicológico con los problemas
	Fijar objetivos realistas Asertividad en la comunicación	Permita cumplir metas y evitar la frustración Evitar los conflictos sin dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.
	Programas de manejo del tiempo	Ayudan a las personas a desarrollar prioridades, delegar de una forma eficaz y saber decir no.
A nivel social (Apoyo social)	Escucha Activa	Sin dar consejos ni juzgar las acciones de las personas
	Crear retos, desafíos y un ambiente de creatividad	Asumir riesgos reduce el riesgo de burnout en los grupos
	Apoyo emocional a las personas	Animar a los empleados a compartir sus sentimientos y preocupaciones.

Fuente: Diez (2015).

## 1.6. Prevención del Síndrome de Burnout

Los estudios muestran que la causa o fuente del Burnout es una experiencia previa de altos niveles de estrés debido a demandas laborales temporales anormales, relaciones laborales inadecuadas al trabajar con necesidades excesivas, falta de recursos, aislamiento y miedo a la violencia (física o psicológica), jugar roles ambiguos, capacidad limitada para avanzar, falta de apoyo, etc. Desde una perspectiva organizacional el primer paso para prevenir este daño personal debe ser identificar los grupos de trabajo con mayor probabilidad de verse afectados. Una vez que se identifican se pueden implementar estrategias de afrontamiento para lidiar con el Burnout (Llaneza, 2009).

El entorno de trabajo debe adaptarse, mejorar el espacio, el mobiliario, el equipamiento técnico y la decoración; cambiar de trabajo, flexibilizar los horarios de trabajo y estimular la formación continua; enfatizar la asignación de responsabilidades para evitar la situación de concentrar las solicitudes en aquellos que están más dispuestos y capacitados; evitar la sobrecarga de trabajo y la contaminación del tiempo libre y, en definitiva, mejorar la relación entre profesionales y sus superiores, promover la comunicación y confiar en los líderes.

A nivel personal se recomienda practicar deporte, relajarse y replantear situaciones problemáticas para que se conviertan en oportunidades. También se deben desarrollar estrategias para pedir ayuda a los compañeros, tratar de separar la familia y el trabajo, aprender técnicas de gestión del estrés y de resolución de problemas. Otros factores, como implementar un estilo de vida saludable o monitorear las condiciones de salud, además de lograr usarse para la prevención (Illera, 2006).

El Síndrome de Burnout es un proceso realmente inevitable, al menos en el aspecto crónico de los síndromes compuestos, su proceso es transaccional, por lo que la respuesta de estrés puede surgir de una sobredemanda que no es capaz de gestionar adecuadamente, la persona puede desarrollar recursos para controlar su propia respuesta al estrés.

A nivel organizacional la investigación sobre el síndrome de Burnout deriva del análisis de los procesos de trabajo estresantes que son perjudiciales para el desempeño laboral e implica la necesidad de concienciar a la organización de su obligación de lograr un mínimo de calidad de vida en el trabajo para sus empleados. Por lo tanto, un análisis de los aspectos institucionales que pueden influir en ella involucrará la interacción entre la salud y el ambiente de trabajo para hacer los ajustes necesarios. Illera (2006).

Las medidas para prevenir los trastornos mentales y del comportamiento pueden ser de prevención primaria, secundaria o terciaria. El primero implica cambios en la organización del trabajo, tales como: reducción de la carga de trabajo, redistribución de tareas, contratación de más personal y eliminación del acoso laboral. Ante la pandemia del COVID19, y mientras dure, se deben tomar acciones de prevención secundaria en la medida de lo posible, tales como: sesiones de relajación, yoga, terapia grupal, difusión de problemas y apoyo. También es importante la Prevención Terciaria, que responde a los trastornos mentales individuales ya las necesidades de atención. Algunas de estas medidas ya han sido implementadas por el Ministerio de Salud, pero se necesita un esfuerzo institucional mayor (Palacios & Paz, 2021).

### **1.7. Burnout y Covid-19**

La crisis de seguridad sanitaria provocó con frecuencia tensión, e incluso pánico, en la población general por el miedo a la enfermedad y la muerte por infección. Según Monterrosa et. al (2020) evaluar el impacto psicológico de la epidemia de COVID-19 indica que los trabajadores generalmente tienen miedo de transmitir la enfermedad a sus familiares amigos o colegas y, de igual manera, experimentan síntomas de estrés, ansiedad o depresión con efectos psicológicos a largo plazo.

La pandemia incidió tanto en el estado físico como emocional debido a la aprensión por el cambio de hábitos, adaptarse a nuevas metodologías e implementar los cambios en el horario laboral. Una de las tantas consecuencias de la pandemia, pero menos visible, es el deterioro psicológico y emocional de las personas, el aislamiento, la pérdida de ingresos y los trastornos de la salud mental; muchas

personas han aumentado su consumo de alcohol o drogas y sufren cada vez más problemas de insomnio, ansiedad y depresión. De este modo, el propio Covid-19 puede provocar complicaciones neurológicas y psiquiátricas con raíces más profundas en las regiones más golpeadas por el virus (Galindo, 2021).

El Síndrome de Burnout desemboca depresión y ansiedad en ciertos niveles y es un signo de cambio emocional que se manifiesta con una fuerte tendencia, de acuerdo con Mora, Bonilla & Bonilla (2021) se debe tener en cuenta que estos factores pueden crear discapacidad y en el peor de los casos puede llevar a las personas que la padecen a suicidarse. Es importante recalcar que la salud mental debe ser una prioridad ante la cantidad abrumadora de trabajo que tuvieron que soportar los trabajadores durante este periodo de teletrabajo, no solo por la situación de adaptabilidad y el salto a la Era tecnológica, sino porque tienen que soportar en casa, sin límite de tiempo, ni horario de trabajo.

Al analizar los contextos sociales, tecnológicos y legales encontramos que las condiciones y demandas del trabajo han cambiado. Antes de la pandemia de Covid-19 ya se podía ver el surgimiento de una cultura laboral en la que muchos empleados se sentían presionados a ser la “persona adecuada”. Esto significa que los empleadores siempre están dispuestos a trabajar y priorizar el trabajo sobre todo lo demás, como vacaciones, tareas familiares, tiempo libre etc. La conexión constante a dispositivos electrónicos, una práctica mucho más común en estos días, ha alimentado aún más esta tendencia, razón por la cual la línea entre el trabajo y el tiempo libre se ha vuelto muy borrosa, se ocasiona un burnout como resultado (Catt, 2021).

Las habilidades y tácticas de intervención de hoy se han basado en diferentes estrategias para hacer frente a situaciones estresantes. La misma situación del Covid-19 está enfocado a los trabajadores, a buscar, identificar, prevenir y tratar las causas del estrés laboral sin una suficiente investigación, que es difícil que incluso los profesionales detecten por sí solos, que produzcan o tengan los síntomas psicológicos asociados al Síndrome. Es por eso que hay estimaciones de que la prevalencia del agotamiento es falsa, de ahí la importancia de la detección precoz

de este síndrome para iniciar el tratamiento con el fin de tratar de forma oportuna los síntomas y prevenir consecuencias más graves sería lo adecuado. (Cortés,2021)

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo se detalla la metodología utilizada para su desarrollo se tomó como referencia el paradigma Positivismo, ayuda a comprobar una hipótesis por medios estadísticos mediante una expresión numérica.

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **Paradigma**

La investigación se realizó bajo un paradigma pos positivista, que según Flores (2004) citado en Ramos (2015), es una versión del positivismo, con la diferencia de que para el post positivismo la realidad no puede ser totalmente aprehendida. Ramos (2015) refiere que:

Hernández et al. (2010) hacen un resumen de las características del paradigma post-positivista, en donde afirman que en éste la realidad puede ser conocida de forma imperfecta, el investigador puede formar parte del fenómeno de interés, el objeto de estudio influencia al investigador y viceversa, la teoría o hipótesis que sustenta la investigación influye en el desarrollo de la misma, el investigador debe estar consciente de que sus valores o tendencias pueden influir en su investigación (p.11)

Esto quiere decir que el Síndrome de Burnout es un fenómeno que puede ser estudiado, pero en su manifestación inciden múltiples aspectos subjetivos del ser humano que provocan que este conocimiento no sea totalmente abarcado por un instrumento de medición. Como plantea Ramos (2015): “la realidad puede considerarse como existente, ésta es imperfectamente aprehensible porque los fenómenos son incontrolables y el ser humano es imperfecto” (p.12).

## **Enfoque**

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, que permite el conocimiento de la problemática con mayor detalle y realidad del Burnout de una entidad financiera. Tal como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo, prioriza la recolección y análisis de datos, que tiene como fin el cumplir los objetivos y contestar a las hipótesis planteadas numéricamente. Establece así un patrón de comportamiento en la población seleccionada; así, con los datos numéricos permiten realizar un análisis estadístico, interpretarlo a partir de una hipótesis en conjunto con la teoría y ejecutar una posible solución.

## **Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental pues se observa la problemática en su contexto natural, para posteriormente analizarla, además de no generar ninguna situación, sino, que se observan situaciones ya existentes, como es el Burnout, no provocadas intencionalmente al examinar por quien la realiza. En la investigación no experimental la variable ocurre y no es posible manipularla, no se tiene control directo sobre la variable ni se influiría sobre ella, porque ya sucedió, al igual que sus efectos (Hernández et al., 2010).

## **Alcance**

Por el contenido teórico investigado, se constituye a la presente investigación de característica confiable, pues cada antecedente de investigación permitió un correcto análisis de estudio para el Burnout, se basa en una metodología con alcance descriptivo, pues consideró minuciosamente los hechos y problemática actual en la entidad financiera, mide sus conceptos y define la variable del Burnout. Hernández et al. (2010), mencionan que el alcance descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, comunidades, grupos, organizaciones, objetos o procesos de una problemática sometidas a un análisis.

## **Corte**

El corte transversal, para Rodríguez & Mendivelso (2018) debe ser definida con “precisión (Entrevista, encuesta, examen físico, historia clínica, registros de base poblacional, encuestas poblacionales etc.). Lo importante es que la fuente permita identificar con precisión la presencia de la condición o enfermedad de interés.” (p.143), por lo tanto, se recopila información en un único tiempo y espacio determinado.

El investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada individuo; sin embargo, se decide realizar dos o más mediciones de las variables de interés en el mismo individuo, el diseño cambia y se convierte en longitudinal. (Rodríguez & Mendivelso,2018).

## **2.2. Población**

El poder desarrollar la representatividad de la muestra, permite extrapolar y generalizar los resultados tomados en la muestra a la población accesible que se encuentran disponibles para el desarrollo de la investigación, es así como el análisis de una muestra permite realizar inferencias con un alto grado de certeza, de tal modo que una muestra se considera representativa de la población, así pues, la distribución y el valor de las diversas variables se pueden reproducir con márgenes de error calculables, según lo postulado por Manterola & Otzen (2017).

En la técnica de muestreo se obtiene dos tipos descritos, las cuales son probabilística y no probabilística, misma que según Manterola & Otzen (2017) permiten conocer la probabilidad que cada individuo tiene de ser incluido como parte de la muestra a tomar a través de una selección al azar; las técnicas no probabilísticas de muestreo dependerán de ciertas características, criterios, etc, consideradas por el ente investigador y por consecuencia denotan ser poco válidos, debido a que este tipo de muestras no suelen ajustarse a los fundamentos de probabilidad, es decir, no se suele dar fe de que el sujeto tomado para la muestra represente a la población como tal.

Debido a esto las técnicas de muestro probabilístico se divide en los siguientes ítems descritos a continuación

- Aleatorio simple; el cual garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra.
- Aleatorio estratificado; se determina los estratos que conforman la población para seleccionar y extraer de entre ellos una muestra significativa, su variable de análisis corresponde a la edad, sexo, nivel socioeconómico, etc.
- Aleatorio sistemático; el criterio de distribución de los sujetos a estudio en una serie es tal que, los más similares tienden a estar más cercanos, por lo que este tipo de muestreo suele tener una mejor precisión que su contraparte el aleatorio simple, esto debido a que recorre la población de una forma uniforme.
- Por conglomerados; este tipo consiste en elegir de forma aleatoria ciertos barrios o conglomerados dentro de una región, ciudad, comuna, etc, para en posterior poder elegir unidades más pequeñas como cuadras, calles, etc, y con una finalidad especificar a lugares más pequeños como escuelas, consultorios, hogares, entre otros, además, esto nos permite realizar un estudio de prevalencia o una encuesta en habitantes de una determinada localidad dado que es más económico realizarlo en conglomerado que un muestreo aleatorio simple.

Por el contrario, se propone también una clasificación en las técnicas de muestro no probabilístico según el estudio realizado por Manterola & Otzen (2017) quienes plantean tres subdivisiones:

- Intencional; el cual permite seleccionar casos característicos de una población al limitar la muestra a estos casos en específico, ya que, se lo suele utilizar en escenarios en las que la población suele ser muy variable y por consiguiente la muestra a tomar es reducida en gran cantidad, por este motivo se suele seleccionar a los sujetos que más convengan al

equipo investigador para su estudio.

- Por conveniencia; este mecanismo permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, cuentan con un fundamento en la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los sujetos con el ente investigador.
- Accidental o consecutivo; se fundamenta en recolectar casos hasta que se completa el número de sujetos necesarios para el tamaño de la muestra deseada, estos se suelen elegir de manera casual, de tal manera que quienes realizan el estudio eligen un lugar a partir del cual se realiza el reclutamiento de los sujetos a estudio en representación de la población que se encuentra a su disposición.

Cada técnica de muestreo tiene sus ventajas y desventajas, que suelen suscitarse y resultan ser comunes en la toma de muestras de la población, entre las que se encuentran:

- Reducción de costos; los costos de los estudios a realizarse serán menores si los datos de interés se pueden obtener a partir de una muestra de la población menor a la global en porcentaje
- Eficiencia; misma que al trabajar con un número reducido de sujetos de estudio, los cuales son representativos de la población, permiten obtener el tiempo necesario para conducir el estudio, obtener resultados y conclusiones las cuales serán palpablemente menores en cantidad, sin embargo, sustanciosas en fructifica los resultados de estudio.

Por consiguiente, ante las ventajas se suscitan desventajas que son palpables y comunes en la toma de muestras técnicas como lo mencionan Manterola & Otzen (2017) en el documento informativo realizado, de entre las cuales podemos denotar las siguientes:

- Inadecuada representación de la población; mismo que puede ocurrir si se decide trabajar con muestras pequeñas, que notablemente se lo puede ver en ejemplos tales como, comparar a 50 sujetos tratados con la intervención

en estudio frente a 50 sujetos con una intervención estándar, donde se superpone una posible mala representación de la población a la que se desea inferir los resultados.

Adicional a esta desventaja se suele dar pie a diferentes situaciones en cada una de las clasificaciones antes mencionadas, tal es el caso de:

- Requerir un listado completo de toda la población en una tipología de aleatorio simple
- El conocer que la constante de muestreo está asociada con el evento de interés, las estimaciones obtenidas a partir de la muestra, mismas que, pueden denotar un sesgo de selección, n el caso de una tipología de aleatoria sistemática.
- A su vez el conocer la distribución en la población de las variables utilizadas para la estratificación, en una tipología de aleatorio estratificado.
- Por consiguiente, si notamos una tipología de aleatorio por conglomerado se denotan desventajas en el error estándar el cual es mayor que en otros tipos de muestreo, a su vez el cálculo del error resulta ser muy complejo a diferencia de sus tipologías contrapuestas.

Para la investigación se tomó una población de 50 trabajadores pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Esta entidad financiera interactúa diariamente con clientes, tanto internos como externos y, por tanto, están en riesgo de contagio con el COVID-19. La población es reducida por lo que el único criterio de inclusión fue contar con el consentimiento de participación en la investigación, lo cual se tuvo del 100% de los trabajadores.

Tabla 1. Descripción de la población

<b>Factores sociodemográficos</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	23	46
Femenino	27	54
Total	50	100
<b>Rangos de edades</b>		
15	1	2
18 – 30	25	50
31 – 50	23	46
51 y +	1	2
Total	50	100
<b>Área de trabajo</b>		
Área de Talento Humano	3	6
Call Center	2	4
Área de crédito	17	34
Área contable y financiera	7	14
Área de operaciones	9	18
Área de cobranza	6	12
Área jurídica	1	2
Área de auditoría	3	6
Área de inversiones	2	4
Total	50	100

Fuente: Altamirano (2022)

Dentro de la entidad financiera se encontró 23 hombres y 27 mujeres, quienes oscilan entre las edades de 19 a 51 años, por lo tanto, la población estuvo consciente y dispuesta a colaborar con la investigación. Dentro de la organización consta de varias áreas en donde los trabajadores desempeñaran sus funciones efectivamente en este caso es: Área de talento humano que consta de 3 trabajadores, Call Center 2, Área de crédito 17, Área contable y financiera 7, Área de operaciones 9, Área de cobranza 6, Área jurídica 1, Área de auditoría 3, Área de inversiones 2. Danto un total de 50 personas.

### 2.3. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

El Inventario de Burnout de Maslach- Cuestionario de Servicios Humanos, originalmente denominado Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey (MBI-HSS) fue creado por Maslach y Jackson en 1986 y es la versión clásica más conocida. (Torres, Ali y Gutiérrez, 2019). El MBI- HSS se definió a partir de 47 reactivos que originalmente fueron planteados en la población estadounidense y se

basaba en la intensidad y frecuencia. Además, en 1986 Maslach y Jackson prefirieron enfocarse únicamente en la frecuencia lo que dio como resultado un instrumento de 22 reactivos.

El MBI-HSS procura medir el Síndrome de Burnout en base al número de veces que un trabajador se siente afectado por situaciones laborales. Tiene como propósito medir las tres escalas que caracterizan al Síndrome de Burnout y está constituido por 22 reactivos que se evalúa a través de una escala de Likert de va desde 0 a 6, donde 0 es nunca, 1 es pocas veces al año o menos, 2 es una vez al mes o menos, 3 es unas pocas veces al mes, 4 es una vez a la semana, 5 es unas pocas veces a la semana y 6 que representa todos los días.). Los ítems se dividen para medir tres dimensiones o escalas:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Según la valoración por porcentajes para definir el síndrome de Burnout debe presentar puntuaciones Altas en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera, además de realizar un análisis en donde se puede identificar si se puede ser más o menos severo, el cual, depende de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

Este instrumento se aplica vía papel y lápiz, por lo que se lo administra a los trabajadores de manera individual o grupal, depende de los datos y los tipos de datos que se requiera obtener para el estudio del síndrome Burnout, mismo que

cuenta con una duración aproximada de 15 minutos en la que se espera que cada ítem tenga una respuesta por parte de los trabajadores se hace uso de una escala de frecuencia tipo Likert en la que postula que “0” es nunca y “6” siempre como lo informa Roca y Milagros (2017) en su estudio, el mismo que muestra que, en altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento y similares puntuaciones en dimensiones de cinismo equiparadas a las bajas puntuaciones en las dimensiones de eficacia profesional al momento de cumplir laboralmente con los requerimientos propuestos por la empresa muestran la presencia del síndrome de Burnout.

Tabla 2 *Subescalas del MBI*

<b>SUBESCALAS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	0 – 18	19 – 26	<b>27 – 54</b>
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	0 – 5	6 – 9	<b>10 – 30</b>
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>0 – 33</b>	34 – 39	40 – 56

Fuente: Altamirano (2022)

Este cuestionario fue validado en una población chilena en el cual se tomó una muestra de 155 profesionales asistenciales de organizaciones públicas y privadas, en donde 24 de ellos eran hombres y 131 mujeres, sus edades están en una media de 36.5 años. Tras el análisis factorial de esta muestra investigativa se obtuvo un nivel de confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,82 (agotamiento emocional); 0,80 (despersonalización) y 0,85 (falta de realización personal) (Manso, 2006). Se debe recalcar que en este estudio hubo mayor valor de confiabilidad en relación a las investigaciones generales del MBI- HSS. Por lo expuesto anteriormente se confirma que el MBI- HSS es un reactivo confiable y mediante un análisis factorial se llega a la conclusión en donde los resultados son válidos sobre las tres dimensiones que componen el Síndrome de Burnout.

El análisis de las propiedades psicométricas del MBI-SS ha mostrado que una estructura trifactorial es viable y adecuada de acuerdo con los requisitos psicométricos establecidos. La estructura de tres factores, se atiende a criterios estadísticos y sustantivos, ha mostrado adecuados indicadores de ajuste, de fiabilidad y de validez (Ornelas, Jurado, Blanco, Peinado & Blanco, 2020, p.10).

Con los datos de la presente investigación se calculó el Alfa de Cronbach, a pesar de ser una población insuficiente para este tipo de análisis, y se obtuvieron los

valores siguientes: .658 para toda la escala. Este resultado no es un indicador de fiabilidad ya que, al ser únicamente 50 unidades muestrales, es probable que se obtengan valores bajos. “Para escalas de 20 ítems se acepta un tamaño de la muestra entre 5 y 20 participantes por cada ítem de la escala, es decir, entre 100 y 400 participantes” (Cortina, 1993, citado en Frías, 2022). Por esta razón, no se debe tomar en consideración el Alfa de Cronbach obtenido en la presente investigación sino los resultados referenciales de otros autores.

Se realizó la validación del instrumento por criterios de dos especialistas, ambos psicólogos organizacionales, los cuales ayudaron en la calificación (Anexo 1).

#### **2.4. Procesamiento de la información**

El procesamiento de la información se realizó mediante estadística descriptiva con el cálculo de la media por pregunta y por dimensiones, así como la frecuencia y porcentaje de personas con diferentes niveles de Burnout. También se realizó el cruce de los resultados por datos sociodemográficos como género, área de trabajo y edad.

#### **Caracterización de la entidad financiera Kullki Wasi Ltda.**

Su matriz, se encuentra ubicada en Ambato en las calles Juan B. Vela y Martínez (esq.), con 2 sucursales en la ciudad (Izamba - Huachi Chico) y 10 agencias ubicadas en: Quito, Sangolquí, Latacunga, Salcedo, Píllaro, Pelileo, Machachi, Riobamba, Baños y Galápagos. Cabe recalcar, que se trabaja con la población de la matriz Ambato.

#### **Historia**

A finales del año 2002, se reúnen en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Salasaca y Pilahuín, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito que más luego lleva el nombre de KULLKI WASI Ltda. (casa de dinero), conformado por doce personas con apenas instrucción

primaria, liderados por Lic. Juan Andagana en calidad de Gerente (Lic. en Comunicación) y Presidente de Consejo de Administración el Dr. Manuel Caizabanda de especialidad médico.

Se realizaron varias reuniones en la diferentes casas y comunidades como Chibuleo, Salasaca y Pilahuín, se planifican las necesidades económicas, infraestructura, Software, suministros, recursos humanos, mobiliario, computadores, etc., Para lo cual, se organizaron 12 socios con la decisión de aportar \$40 dólares cada uno para certificado de aportación, posteriormente, se tomó la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizara la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad.

Los socios fundadores aportan el capital inicial luego de vender animales menores, obtener préstamos de chulqueros, vender lotes de terrenos, papas y otros productos agrícolas. De esta manera, completaron mil dólares cada uno, y la visión de cada socio fue crecer y servir a los asociados del sector rural (indígenas) y urbano marginal, capta ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo y con este flujode caja otorgar créditos a la gente pobre, en especial a las mujeres.

### **Misión**

- Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Intercultural que fortalece la calidad de vida, fomenta el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, con transparencia, seguridad y responsabilidad social.

### **Visión**

- Ser una institución innovadora, reconocida, y con enfoque de calidad.

## **Valores empresariales**

- Transparencia
- Honestidad
- Compromiso
- Pasión
- Integridad
- Justicia
- Solidaridad
- Excelencia
- Respeto
- Responsabilidad social
- Trabajo en equipo

Esta Cooperativa trabaja con responsabilidad ambiental dado que se encamina a reciclar del ambiente y su entorno, botellas plásticas, cartones y papeles; como una práctica de cultura ambiental y reducción de la contaminación, se promueve el ahorro programado en los niños, familia y empresas, mediante alianzas estratégicas.

Desde el punto de vista de la responsabilidad social se caracteriza por su esencia social, se contribuye activa y voluntariamente al desarrollo social, económico y ambiental de sus grupos de interés tanto interno como externos, se prevalece ante todo el trabajo del ser humano y desarrollo socio económico que ha permitido generar confianza de nuestros socios quienes día a día creen en nuestra institución.

## **Clasificación de los planes financieros**

La planificación a largo plazo se debe plasmar en una sincronización cada vez más exacta a través de la coordinación entre la planificación anual y la planeación de caja. El número de factores que determinan la necesidad de capital circulante son varios entre ellos se encuentran: naturaleza del negocio, periodo de producción y costo del producto, velocidad de la rotación de inventarios, rotación de cuentas por

cobrar, plazo en las compras, plazo en las ventas, expansión del negocio, variaciones estacionales, riesgos y contingencias inherentes a cada tipo de negocio, etcétera. Existen los planes financieros de: largo plazo (financiamiento e inversión) y los de corto plazo que por lo común se conocen como planes de flujo de efectivo (o tesorería) y los de emergencia. (Noboa, Vergara, Zamora & Navarrete, 2012, pág. 14).

Como parte de sus servicios se encuentran:

### **Servicios no financieros**

- SRI
- RISE
- Agencia Nacional de Transito
- Bono de Desarrollo Humano
- IESS
- SUPA (Servicio único de Pensiones Alimenticias)

### **Pago Servicios Básicos**

- Agua
- Luz
- Teléfono
- Internet
- Recargas
- Tv Pagada
- Ventas por Catalogo
- Pago de tarjetas de crédito

Entre los productos que ofrece se encuentran:

### **Productos de Ahorro**

- **Ahorro a la Vista**  
Valor de apertura USD 30,00

- **Ahorro Hormiguita**

Valor de apertura USD 3,00

- **Ahorro Domicilio**

Es una alternativa de depósito para nuestros socios de Ahorro a la Vista quienes no pueden dejar su domicilio, trabajo o negocio para realizar su depósito, para ellos hemos destinado de manera 100% garantizada y segura la visita de nuestros asesores hasta el lugar en el que se encuentre.

Valor de apertura USD 5,00

- **Ahorro Cooperativo**

Para el respectivo control de los movimientos se entrega la libreta de ahorros, exigibles a la presentación de la libreta de ahorros, papeleta de retiro y cédula; siempre que haya el respaldo de los montos.

Valor de apertura USD 200,00

- **Ahorro Empresarial Gana Más**

Para el respectivo control de los movimientos se entrega la libreta de ahorros, exigibles a la presentación de la libreta de ahorros, papeleta de retiro y cédula; siempre que haya el respaldo de los montos.

Para el retiro de dinero debe realizarse con la huella digital, sin necesidad de libreta, papeleta ni cédula. Valor de apertura USD 200,00

- **Ahorro Programado**

Son depósitos periódicos durante un determinado tiempo, para obtener un rendimiento a una tasa de interés diferenciada.

- **Ahorro Ecológico**

El socio deposita las botellas plásticas, una vez que se toma el peso de las mismas, se realiza el cálculo para conocer el valor a depositar en la cuenta del socio.

- **Cuenta Básica**

Cobro de pensiones alimenticias.

Cobro del Bono de Desarrollo Humano.

Acceda a su Tarjeta VISA Débito.

Transferencias.

Pago de servicios básicos.

Pago y cobro de salarios.

Giros internacionales.

### **Créditos**

- **Credi Efectivo Productivo**

Es un crédito que es entregado de manera inmediata en base al certificado y monto del depósito a plazo fijo que el socio mantiene en la cooperativa, este crédito puede ser entregado como consumo o microcrédito según el destino del mismo.

- **Credi Consumo**

Es un crédito otorgado a los socios y está destinado a la adquisición de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad productiva.

- **Credi Inversión**

Es un crédito que es entregado de manera inmediata en base al certificado y monto del depósito a plazo fijo que el socio mantiene en la cooperativa, este crédito puede ser entregado como consumo o microcrédito según el destino del mismo.

- **Credi Auto**

Es un tipo de crédito prendario con destino a consumo o microcrédito para solventar necesidades de adquisición de vehículos de trabajo o de uso particular con un financiamiento de hasta el 80% en la adquisición de vehículos nuevos o seminuevos y sin base.

### **Inversiones**

- **Inversión Verde**

A 360 días

- **Inversión Oro**

A 720 días

## **2.5. Plan de prevención del síndrome de Burnout en tiempos de Covid – 19.**

### **Estructura de la propuesta de intervención psicológica**

#### **1. Nombre de la propuesta:**

Plan de prevención de Burnout en tiempos de covid–19 para una entidad financiera.

## 2. Datos informativos:

- **Nombre de la institución:** Cooperativa de ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.
- **Ubicación geográfica y dirección:** Tungurahua, Ambato, La Matriz calles Juan B. Vela y Martínez esq.
- **Tiempo estimado para la ejecución:** Agosto 2022- Febrero 2023
- **Beneficiarios:**
  - **Directos:** Gerente, Jefe de Talento Humano y Jefes departamentales
  - **Indirectos:** Colaboradores
- **Personal administrativo y técnico:**
  - Responsable de la propuesta: Jefe de Talento Humano
  - Equipo de trabajo: Jefe departamentales y colaboradores

**Presupuesto:** Costos aproximados según el personal que participa en la ejecución de la propuesta de acuerdo horas-cantidad de personas, también los materiales, pruebas psicológicas, software, movilización, entre otros aspectos que se requieran.

Tabla 3. Presupuesto

Recursos	Monto
Humanos	\$500
Materiales y suministros	\$200
Materiales bibliográficos	\$200
Material tecnológico	\$100
Recursos técnicos	\$100
Imprevistos	\$100
<b>Total</b>	<b>\$1200</b>

## 3. Justificación

El presente plan de prevención, se ha desarrollado para la empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, con el propósito de brindar estrategias que permitan reducir la incidencia de estrés de los trabajadores de manera eficaz y eficiente. Este documento contiene actividades estratégicas que se enfocan a mejorar las dimensiones que se han mostrado en conflicto a través del diagnóstico realizado mediante la aplicación del cuestionario de Maslach que se enfoca en los

sentimientos y actitudes del profesional y su función es medir el desgaste profesional.

### **Objetivos(s)**

#### **Objetivo General:**

- Prevenir el Síndrome de Burnout en los trabajadores que forman parte de la Cooperativa de ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

#### **Objetivos Específicos:**

- Establecer estrategias que permitan prevenir enfermedades psicológicas en el trabajo.
- Generar empoderamiento en los trabajadores para mejorar el ambiente laboral e incentivar la salud mental

Tabla 4. Plan de prevención de síndrome de burnout en tiempos de Covid

Dimensiones	Actividades / Descripción	Responsable de la ejecución	Fecha o frecuencia de ejecución	Evidencia de cumplimiento
Cansancio emocional	<p><b>Pausas activas:</b> El responsable pasará por cada una de las áreas de trabajo, se motiva a los trabajadores a realizar una técnica de respiración abdominal. La instrucción es: “Debes poner una mano en el pecho y otra en el estómago. En esta posición, inhala profundamente por la nariz, de forma que sientas cómo el diafragma se hincha hasta que los pulmones se ensanchen” Se deberá repetir de 6 a 10 veces en casa sesión.</p>	Jefe de Talento Humano / Psicólogo	2 veces al día	Check list de participantes en cada área
	<p><b>Actividad recreativa:</b> Cada trimestre se realizará una actividad recreativa donde se festejarán a los cumpleaños del período. La ejecución, preferiblemente, se hará fuera de la institución en un lugar apropiado: restaurante, salón de eventos, quinta, etc.</p>	Jefe de Talento Humano	Trimestral	Registro fotográfico Registro de asistencia o participación
	<p><b>Reconocimiento al mérito:</b> Esta actividad se cumplirá a través de la página web institucional. Mensualmente a partir de los resultados de la evaluación del desempeño, se dará a conocer las personas que obtuvieron el más elevado rango en la evaluación y se hará el reconocimiento a los que hayan tenido cumplimientos extraordinarios. Se colocará la fotografía del trabajador y una síntesis de los más relevante logrado en el mes.</p>	Jefe de Talento Humano y el Jefe de Sistemas	Mensual	Información cargada en la página web
	<p><b>Almuerzos temáticos:</b> Esta actividad se realizará en horario de almuerzo una vez al mes, se selecciona una temática para cada ocasión. Ejemplo: comida costeña, comida de la sierra, comida de la amazonia, comida italiana, comida asiática, etc. Se ejecutará con la aportación de cada trabajador para realizar una mesa buffet</p>	Jefe de Talento Humano	Mensual	Registro fotográfico

	con la temática seleccionada y se explicará brevemente el beneficio del alimento o bebida.			
	<p><b>Evaluación del cliente:</b> Establecer un sistema sencillo de evaluación por parte del cliente con respecto a la atención recibida. Puede utilizarse una Tablet donde el cliente acceda a dicho sistema de evaluación, de manera que el trabajador al final de cada jornada pueda tener una retroalimentación y estímulo por el trabajo con las personas.</p>	Jefe de Atención al Cliente y Jefe de Sistemas	Diario	Reporte generado por el sistema
	<p><b>Revisión de la carga de trabajo:</b> Se realizará una revisión de la carga laboral teniendo en cuenta el perfil de cada cargo para detectar las funciones que se desarrollen por un cargo que no lo debe hacer, así como aquellas que probablemente se estén incumpliendo.</p>	Jefe de Talento Humano	1 vez al año	Informe
	<p><b>Homenaje al cumpleaños:</b> Se crearán gafetes con la foto de cada trabajador y una insignia de cumpleaños. El día del cumpleaños de cada trabajador, todos portarán el gafete del cumpleaños como homenaje. Al final de la jornada se tomará una foto con todos los trabajadores y el homenajeado.</p>	Jefe de Talento Humano	Según aplique	Fotos
	<p><b>Amigo secreto en fechas significativas</b> Se realizará un amigo secreto no con regalos sino con mensajes estimulantes entre compañeros en fechas significativas en aras de estrechar las relaciones humanas.</p>	Jefe de Talento Humano	San Valentín, Día de la Madre y Día del Padre y Navidad	Encuesta de satisfacción sobre la actividad
	<p><b>Atención psicológica individual:</b> Se realizará un convenio con alguna institución que provea de atención psicológica a los trabajadores que lo requieran y se dará facilidad en la institución para que las personas reciban dicha atención una hora cada semana.</p>	Jefe de Talento Humano	Semanal	Registro de casos atendidos
Despersonalización	<p><b>Talleres:</b> Taller 1. La empatía</p>	Jefe de Talento Humano	Cada 2 meses	Registros de asistencia, fotos e informe del taller

	<p>Taller 2. Clima laboral  Taller 3. Síndrome de burnout  Taller 4. Motivación  Taller 5. Inteligencia emocional  Taller 6. Comunicación asertiva  Taller 7. Logoterapia</p> <p>En cada taller se realizará una breve presentación teórica del tema y se continuará con ejercicios prácticos donde las personas puedan expresar sus vivencias en relación al tema y se generen ideas de soluciones para los problemas que se expresen. Lo más importante es lograr la conexión emocional entre los trabajadores a partir del intercambio sobre cada uno de los temas.</p>			con la respectiva encuesta de retroalimentación
Realización personal	<p><b>Integración en fechas especiales:</b>  En las fechas de Día del Amor, Día de la Madre, Día del Trabajador, Día del Padre, Difuntos y Navidad; se realizarán actividades de integración con la temática que corresponda. En todos los casos se crearán espacios para los testimonios de personas con eventos vitales significativos, de manera que se estimule la empatía.</p>	Jefe de Talento Humano	En cada fecha correspondiente	Fotos
	<p><b>Exámenes periódicos de salud:</b>  Se realizarán exámenes de salud física y psicológica a todos los colaboradores. A partir de los resultados se ejecutará las acciones de derivación correspondientes.</p>	Jefe de Talento Humano	Una vez al año	Informes
	<p><b>Charlas motivacionales:</b>  Se organizarán charlas trimestrales con temas de crecimiento personal, autocuidado de la salud, calidad alimenticia, inteligencia emocional, entre otros temas de interés que puedan surgir en los trabajadores</p>	Jefe de Talento Humano	Trimestral	Listado de asistencia a las charlas por cada temática
	<p><b>Plan de sucesión:</b>  Se diseñará un plan de sucesión para los cargos de liderazgo. Se deberán identificar las brechas entre el cargo actual y el de ascenso, a partir de los cual se</p>	Jefe de Talento Humano y Jefes Departamentales	1 vez al año	Registro de socialización del programa

---

elaborará un plan con acciones tanto de capacitación como prácticas que permitan la preparación para el ascenso. Este plan deberá incluir días en los cuales el trabajador ocupará el puesto de nivel superior bajo la supervisión del ocupante actual, para valorar su desempeño.

---

Fuente: Elaboración propia

## Validación de la propuesta

Para la validación de la propuesta se tomaron los criterios de dos especialistas y un beneficiario (Anexo 1). Los datos de los validadores son los siguientes:

- Validador 1 (Especialista): Psic. Industrial, Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos, 6 años de experiencia profesional, se ha desempeñado en el área de Talento humano.
- Validador 2 (Especialista): Psic. Industrial, 20 años de experiencia profesional, se ha desempeñado en el área de Talento Humano y negocios.
- Validador 3 (Beneficiario). Psic. Industrial, Máster en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional, 9 años de experiencia profesional, se ha desempeñado en el área de Talento Humano.

Al realizarse la valoración de los criterios se obtuvo:

Tabla 5. Puntuaciones otorgadas por los validadores a los criterios de validación

<b>Plan de prevención del síndrome de Burnout en tiempos de Covid - 19</b>	Validador 1	Validador 2	Validador 3
[Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	1	2	3
Presentación de la propuesta	6	6	6
Formato de la propuesta	6	6	6
Aplicabilidad de la propuesta	6	6	6
Utilidad de la propuesta	6	6	6
Facilidad de entendimiento de la propuesta	6	6	6
Concordancia entre actividades y necesidades	6	6	6

Fuente: Elaboración propia

Ninguno de los validadores realizó observaciones a la propuesta, consideraron que cumplía a cabalidad con cada uno de los criterios.

## CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Análisis de los resultados por subescalas del MBI

A continuación, se presenta el análisis de los resultados por cada una de las subescalas del MBI.

Tabla 6. Resultados por Subescalas

Subescalas	Media de la dimensión	Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
Cansancio Emocional	1,81	30	60	12	24	8	16
Despersonalización	1,52	16	32	19	38	14	28
Realización personal	1,85	22	44	14	28	13	26

Fuente: Altamirano 2022

En la Tabla 6 se puede apreciar que el mayor nivel de Burnout se presenta en la dimensión de Realización personal con una media de 1,85 (se tienen en cuenta que se puntuación es inversa); en segundo lugar se encuentra Cansancio Emocional con una media de 1,81 y por último, la Despersonalización con una media de 1,52. Con respecto a la frecuencia y porcentaje, los valores más elevados se Cansancio Emocional se encuentran en el rango de Bajo (60%); en Despersonalización los valores más elevados se encuentran en el rango de Medio (38%) y en Realización Personal el mayor porcentaje se ubica en Bajo (44%). Evidentemente las dos dimensiones con mayores dificultades son la Realización Personal y el Cansancio Emocional.

### 3.2. Análisis por preguntas

Tabla 7. Preguntas de Subdimensión Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal

Preguntas	Media	Mínimo	Máximo
<b>Dimensión Cansancio Emocional</b>			
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	1,92	0	5
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	2,96	0	6
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1,04	0	6
6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	1,42	0	6
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	1,48	0	6
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	1,04	0	6
14. Creo que trabajo demasiado.	2,28	0	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	2,02	0	6
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	2,18	0	6
<b>Dimensión de Despersonalización</b>			
5. Creo que estoy tratando a algunos trabajadores/as como si fueran objetos impersonales.	0,4	0	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.	1,5	0	6
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	2,86	0	6
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes y compañeros.	1,84	0	6
22. Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas.	1,04	0	6
<b>Dimensión de Realización Personal</b>			
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as	2,56	0	6
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.	3,36	0	6
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.	1,78	0	6
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	1,0	0	6
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.	0,68	0	6
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as y clientes.	0,66	0	6
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1,98	0	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	2,80	0	6

Fuente: Altamirano 2022

En el análisis de los resultados se puede apreciar que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda han calificado el cuestionario con puntuaciones mínimas de 0 que corresponde según la escala de Likert a “Nunca”; por otro lado, la ponderación máxima alcanza puntuaciones de 6 que corresponde a “Todos los días”, en general y según las medias de cada pregunta.

Se evidencia que en la dimensión de Realización Personal presentas mayor nivel de Burnout, existen 2 puntuaciones cuyas preguntas obtuvieron medias muy bajas con valores de 0.68 y 0.66 refiriéndose a clima laboral y motivación. De igual manera, dos preguntas puntuaron por debajo de la media de la dimensión (1,85), las cuales fueron: Creo que con mi trabajo se influye positivamente en la vida de mis compañeros/as (1,78) y me siento con mucha energía en mi trabajo (1,0). Los resultados demuestran la necesidad de intervenir en aspectos como el clima, motivación y las relaciones entre compañeros.

En la dimensión Despersonalización, cuya media fue de 1,52, hubo tres preguntas que puntuaron por debajo de este valor: Creo que estoy tratando a algunos trabajadores/as como si fueran objetos impersonales (0,4); me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión (1,5) y Creo que las personas me culpan de algunos de sus problemas (1,04). Se evidencia la necesidad de trabajar en aspectos relacionados con la integración, la empatía y la sensibilización.

Por último, en la dimensión de Cansancio Emocional, cuya media fue de 1,81, cuatro preguntas puntuaron por debajo: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado (1,04); Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa (1,42); Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo (1,48) y Me siento frustrado/a en mi trabajo (1,04). De esta manera se aprecia la necesidad de planear acciones en función de mejorar la interacción con los clientes y compañeros de trabajo y minimizar las manifestaciones de agotamiento emocional.

Tabla 8. Resultados de subescalas por género

Subescalas	Género	Bajo		Medio		Alto	
		F	%	F	%	f	%
Cansancio Emocional	Femenino	16	69.57	6	26.09	1	4.35
	Masculino	14	51.85	6	22.22	7	25.93
Despersonalización	Femenino	6	26.09	8	34.78	9	39.13
	Masculino	11	40.74	11	40.74	5	18.59
Realización personal	Femenino	11	47.83	6	26.09	6	26.09
	Masculino	12	44.44	8	29.63	7	25.93

Fuente: Altamirano 2022

En el análisis por género, se puede apreciar que un mayor porcentaje de mujeres se sitúan en los valores que indican un elevado burnout en las dimensiones de despersonalización 39.13% y de realización personal 26.09%; mientras que un mayor porcentaje de hombres se encuentran en el nivel de alto cansancio emocional donde se refleja 25.93%.

Tabla 9. Resultados de subescalas por rangos de edades

Subescalas	Rango de Edad	Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	F	%
Cansancio Emocional	15-17	1	2	0	0	0	0
	18-30	18	36	5	10	2	4
	31-50	10	20	7	14	6	12
	51+	1	2	0	0	0	0
Despersonalización	15-17	0	0	1	2	0	0
	18-30	11	22	6	12	8	16
	31-50	5	10	12	24	6	12
	51+	1	2	0	0	0	0
Realización personal	15-17	1	2	0	0	0	0
	18-30	12	24	8	16	5	10
	31-50	11	22	5	10	7	14
	51+	0	0	0	0	1	2

Fuente: Altamirano 2022

En el análisis por edad se puede observar en la subdimensión de cansancio emocional se constata que prevalece el 36% correspondiente al rango de edad de 18 a 30 años, los cuales se encuentran en riesgo bajo, aunque el 14% corresponde a un nivel de riesgo medio de sufrir burnout.

En la subdimensión de Despersonalización prevalece de la misma forma el rango de edad de 18 a 30 años en un riesgo bajo con un 22%, sin embargo, el rango de 31 a 50 años presenta un riesgo medio en relación al burnout con 24%.

Por último, la subdimensión realización personal sobresale el mismo rango de edad de 18 a 30 años con el 24%, pero de la misma forma con un porcentaje correspondiente al 16% de los trabajadores que se encuentran en riesgo medio. En resumen, la mayoría de personas entre 18 a 30 años no presentan ningún síntoma de sufrir Burnout.

Tabla 10. Resultados de subescalas por cargos

Subescalas	Cargos	Bajo		Medio		Alto	
		f	%	f	%	f	%
<b>Cansancio Emocional</b>	Área de Talento humano	1	50	0	0	1	50
	Call Center	2	100	0	0	0	0
	Área de crédito	9	64.29	5	35.71	0	0
	Área contable y financiera	0	0	4	66.67	2	33.33
	Área de operaciones	8	61.54	0	0	5	38.46
	Área de cobranza	6	85.71	1	14.29	0	0
	Área jurídica	0	0	1	100	0	0
	Área de auditoría	3	100	0	0	0	0
<b>Despersonalización</b>	Área de inversiones	1	50	1	50	0	0
	Área de Talento humano	0	0.00	1	50.00	1	50.00
	Call Center	2	100.00	0	0.00	0	0.00
	Área de crédito	3	21.43	6	42.86	5	35.71
	Área contable y financiera	0	0.00	3	50.00	3	50.00
	Área de operaciones	5	38.46	5	38.46	3	23.03
	Área de cobranza	4	57.14	1	14.29	2	28.57
	Área jurídica	0	0.00	1	100.00	0	0.00
<b>Realización personal</b>	Área de auditoría	2	66.67	1	33.33	0	0.00
	Área de inversiones	1	50.00	1	50.00	0	0.00
	Área de Talento humano	0	0.00	1	50.00	1	50.00
	Call Center	0	0.00	2	100.00	0	0.00
	Área de crédito	6	42.86	3	21.43	5	35.71
	Área contable y financiera	2	33.33	3	50.00	1	16.67
	Área de operaciones	6	46.15	3	23.08	4	30.77
	Área de cobranza	5	71.43	1	14.29	1	14.29
Área jurídica	1	100.00	0	0.00	0	0.00	
Área de auditoría	3	100.00	0	0.00	0	0.00	
Área de inversiones	0	0.00	1	50.00	1	50.00	

Fuente: Altamirano 2022

En la Tabla 8 se puede observar que la dimensión donde más áreas se sitúan en el nivel extremo, y, por ende, con mayor indicio de Burnout, es Realización personal, los trabajadores de seis áreas se encuentran con baja realización personal. Estas son: área de crédito (42,86%), área contable y financiera (33,33%), área de cobranza (71,43%), área jurídica (100%) y área de auditoría (100%).

La segunda dimensión con mayor cantidad de áreas implicadas en nivel alto de Burnout es la despersonalización con las cinco áreas siguientes: área de talento humano (50%), área de crédito (35,71%), área contable y financiera (50%), área de operaciones (23,03%) y área de cobranza (28,57%). Y la dimensión que tiene sólo tres áreas con trabajadores en nivel alto de burnout es cansancio emocional: área de talento humano (50%), área contable y financiera (33,3%) y área de operaciones (38,4%).

También se puede apreciar que hay tres áreas cuyo algún porcentaje de sus trabajadores se sitúan en los niveles más desfavorables de las tres dimensiones: área de talento humano, área contable y financiera y área de operaciones. Esto indica que estas son las tres áreas más afectadas por el síndrome de burnout dentro de la organización.

## CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica y metodológica de la prevención del burnout caracterizado por agotamiento emocional, físico, despersonalización en el trato a los clientes y disminución de la realización personal, lo cual afecta significativamente la calidad del servicio y el propio bienestar del trabajador.
- La evaluación de los niveles del Burnout en tiempos de Covid-19 en los colaboradores en la entidad financiera se evidenció que el mayor nivel de burnout se presenta en la dimensión de Realización personal con una media de 1,85; en segundo lugar se encuentra Cansancio Emocional con una media de 1,81 y por último, la Despersonalización con una media de 1,52. Con respecto a la frecuencia y porcentaje, los valores más elevados de Cansancio Emocional se encuentran en el rango de Bajo (60%); en Despersonalización los valores más elevados se encuentran en el rango de Medio (38%) y en Realización Personal el mayor porcentaje se ubica en Bajo (44%).
- El diseño del plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid – 19 en la entidad financiera de Ambato por cada una de las dimensiones analizadas para el diagnóstico del síndrome de burnout que incluye actividades, recursos necesarios, presupuesto, responsables, participantes, frecuencia de su ejecución y evidencias de cumplimiento.
- La validación del plan de prevención de Burnout en tiempos de Covid – 19 por especialistas y beneficiarios fue según los criterios de presentación; formato; aplicabilidad; utilidad; facilidad de entendimiento y concordancia entre actividades y necesidades. Todos los validadores emitieron un criterio favorable sin observaciones.

## RECOMENDACIONES

- Implementar el Plan de Prevención de Burnout en la entidad financiera de Ambato, para lograr los objetivos planteados en la investigación, con el apoyo social y afectivo que requiere para evitar lo acontecimientos aversivos generados por la pandemia que han desarrollado potencialmente en los colaboradores el síndrome de Burnout.
- Realizar una nueva evaluación de la sintomatología de Burnout después de aplicado el plan durante al menos 1 año para valorar su impacto y efectividad, de forma, que se pueda enriquecer el mismo.
- Se recomienda a futuras investigaciones de la prevención de Burnout, tomar en cuenta las preguntas del cuestionario aplicado que son puntuales, se podría incluir preguntas de tipo abiertas, para marcar ciertos referentes de la prevención del síndrome y se ampliaría la información de la situación actual frente al Covid-19 de la entidad financiera en la que se realice la investigación.
- Desarrollar un estudio de salud mental en la entidad financiera el cual abarca aspectos no solo referentes a la prevención de burnout sino a otros como el estrés, las condiciones de trabajo, la estabilidad emocional y financiera, la compensación, entre otros., lo cual pudiera ser beneficioso para la entidad ampliar el margen de conocimiento en salud mental para sus colaboradores y mejora de su rendimiento laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albadalejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M.E. & Domínguez, V. (2004). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Revista Española Salud Pública, 78(4)*, 505 – 516. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v78n4/original3.pdf>
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. Educación, 22(42)*, 53-76. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>
- Avecillas, J., Mejía, I., Contreras, J., & Quintero, A. (2021). *Burnout académico. Factores influyentes en estudiantes de enfermería. Revista Eugenio Espejo, 15(2)*, 57-63. DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.11.08>
- Bianchi, R., Schonfeld, I., & Laurent, E. (2015). *Burnout-depression overlap: a review. Clin Psychol Rev., 36*, 28-41. doi:10.1016/j.cpr.2015.01.004.
- Caballero, C. C., Hederich, C., & Palacio, J. E. (2010). *El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. Revista Latinoamericana de Psicología, 42(1)*, 131-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515880012.pdf>
- Calderón de la Cruz, G. A., & Merino-Soto, C. (2020). *Analysis of the Internal Structure of the Maslach Burnout Inventory (Human Service Survey) in Peruvian Physicians. Ciencias de la salud, 18(2)*, 1-17.
- Carlin, M., & Garcés, E. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología / Annals of Psychology, 26(1)*, 169-180. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>

- Castellano, T. (2017). *Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores asociados en los médicos residentes del área de neonatología de un hospital en Quito*. (Tesis de grado). Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2665/3/DOC%20TESIS%20SD.%20BURNOUT.pdf>
- Catt, M. (2021). *Burnout: how it hurts, what can help*. Cornell University: Ithaca New York. Obtenido de <https://news.cornell.edu/stories/2021/03/burnout-how-it-hurts-what-can-help>
- Cortés, J. (2021). *El estrés docente en tiempos de pandemia. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, (8), 1-11. Obtenido de <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2560>
- Díaz J, Torres L., Urrutia Zerquera, E. Moreno Puebla, R., Font Darías, I., & CardonaMonteagudo, M. (2006). *Factores psicosociales de la depresión. Revista Cubana de medicina militar*, 35(3), 0-0
- Diez, M. (2015). *Identificación del Burnout asociado a profesiones sanitarias y del retail*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/handle/10803/377748#page=1>
- Duval, F., Gonzáles, F., & Rabia, H. (2010). *Neurobiología del estrés. Revista chilena de Neuropsiquiatría*, 48(4), 307-318. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3315/331527722006.pdf>
- Fernández, L. A. (2020). *El teletrabajo de actor secundario a protagonista en el escenario del COVID-19. Diario La Ley*(9708). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589365>
- Fidalgo, M. (2009). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768)

- Galindo, J. (06 de agosto de 2021). *América Latina se resiente durante la pandemia. El País*. Obtenido de <https://elpais.com/sociedad/2021-08-06/la-salud-mental-de-america-latina-se-resiente-durante-la-pandemia.html>
- Gil Monte, P., Carretero, N., Roldán, M., & Núñez, E. (2005). *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 107-123. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039007.pdf>
- Gracia, E., Martínez, I., & Salanova, M. (2006). *Nota técnica de prevención 720. El trabajo emocional: concepto y prevención*. España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9)
- Gutiérrez, G., Celis, M. Á., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. J. (2006). *Síndrome de Burnout. Arch Neurocién*, 11(4), 305-309. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. O., Royo, F., Soler, J. L., & Moreno, L. A. (2014). *Inteligencia Emocional y Bienestar - Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Zaragoza: Universidad Zaragoza. Obtenido de [https://www.psicoaragon.es/sites/default/files/libro\\_inteligenciareducido.pdf](https://www.psicoaragon.es/sites/default/files/libro_inteligenciareducido.pdf)
- Juárez, A., Idrovo, A., Camacho, A. & Placencia, O. (2014). *Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. Salud Mental*, 4(37), 159 - 176. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v37n2/v37n2a10.pdf>

- Illera, D. (2006). *Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas. resultado de algunos estudios en Popayán. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Cauca*, (8), 21-29. Obtenido de <https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/rfcs/article/view/916>
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJxWTL0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Lovo, J. (2020). *Síndrome de Burnout: Un problema moderno. Revista entorno*(10), 110-120. Obtenido de <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Manso, J. (2006). *Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory- Version Human Services Survey- en Chile. Revista Interamericana de Psicología*, 40(1), 115-118. Recuperado de <https://bit.ly/3mNcnBb>
- Manterola, C. & Otzen, T. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology*, 35(1), 227 - 232. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Marrau, M. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en el marco contextualizador del estrés laboral. Revista Fundamentos en Humanidades Universidad Nacional de San Luis*, X(1), 19-167. Obtenido de <http://fundamentos.unsl.edu.ar/pdf/articulo-19-167.pdf>
- Martínez, A. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia*, (112), 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, M. H. (2012). *Identificación del burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno en el personal de médicos y*

*enfermeras del Hospital "Luis Vernaza" de la ciudad de Guayaquil.* (Tesis de grado). Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3662/1/MARTINEZ%20HIDALGO%20MARTHA%20HAYDEE.pdf>

Maske, U., Heller, S., Seiffert, I., Jacobi, F., & Hapke, U. (2016). *[Prevalence and Comorbidity of Self-Reported Diagnosis of Burnout Syndrome in the General Population - Results of the German Health Interview and Examination Survey for Adults (DEGS1)].* *Psychiatr Prax*, 43(1). doi:10.1055/s-0035-1552702

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout.* *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. Obtenido de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)

Ministerio de Trabajo (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación.* Pontificia Universidad Javeriana, 1-41. Obtenido de <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>

Montero, J. M. (2013). *Tha "Burnout Clinical Subtype Questionnaire" (BCSQ-36/BCSQ-12): A new definition of burnout through a differential characterization of the syndrome.* *Prensas de la Universidad Zaragoza - Medicina, Psiquiatría y Dermatología*, 86. Obtenido de <http://zaguan.unizar.es/record/12554/files/TESIS-2013-106.pdf>

Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Cocontreras, J., Mercado, M., & Flores, C. (2020). *Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos.* *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud MedUNAB*, 23(2), 195-213. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117986/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>

Mora, C., Bonilla, G., & Bonilla, J. (2021). *Impacto de la pandemia de covid-19 en los docentes: burnout, ansiedad y depresión.* *Revista RUNAE*, (6), 41-60.

Obtenido de <http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/123456789/2203/1/document%20%281%29-41-60.pdf>

Noboa, J., Vergara, A., Zamora, S. & Navarrete, A. (2012) *Strategies for optimizing administrative management in a construction company using the balanced scorecard*. *Revista Científica*. (12), 1-18 Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/623/416>

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos Psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: Ceil Conicet. Obtenido de <https://www.cytod.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

Ochomogo, H.A. & Barrera, E. Q. (2011). *Prevalencia del síndrome burnout, o síndrome de desgaste laboral, en personal del Hospital Nacional de Salud Mental de Guatemala*. *Revista Latinoamericana de Psiquiatría*, 11(1), 11-17. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=36551>

OMS. (2002). *Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad del trabajo*. *Red Mundial de Salud Ocupacional*(2). Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/newsletter/en/gohnet2s.pdf)

OMS. (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. *Médicos y pacientes.com*, 1-2. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Organización Mundial de la Salud (2022). *CIE - 11 PARA ESTADÍSTICA DE MORTALIDAD Y MORBILIDAD*. Recuperado de <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

Ornelas, M., Jurado, P.J., Blanco, H., Peinado, J.E. & Blanco, J.R. (2020). *Composición factorial del Inventario de Burnout de Maslach para Estudiantes*

*en universitarios mexicanos. Acta Universitaria, 30, 1 - 13. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v30/2007-9621-au-30-e2516.pdf>*

Palacios, M. & Paz, M., (2021). *El Síndrome de Burnout: una enfermedad laboral de los profesionales de la salud y la pandemia por COVID-19. Profesoras del Departamebnto de Salud Pública de la Facultad de Medicina, UNAM, 2(21), 9-14. Obtenido de [http:// dsp. facmed. unam. mx/ wp- content/ uploads/ 2022/ 03/COVID-19-No.21-04-El-Sindrome-de-Burnout.pdf](http://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/03/COVID-19-No.21-04-El-Sindrome-de-Burnout.pdf)*

Pérez, B., Ortiz, Y., Mateus, A., & Lázaro, D. (2020). *Identificación del Síndrome del Burnout mediante la aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la Secretaría de Educación Departamental, ubicada en la Ciudad de San José de Cúcuta. (Tesis de maestría). Cúcuta: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de [https:// repository. uniminuto. edu/ handle/ 10656/11275](https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11275)*

Pizano Chávez, Guillermina (2012). *Las estrategias de aprendizaje un avance para lograr el adecuado procesamiento de la información Investigación educativa, 16(29), 57-68. Obtenido de [https:// revistasinvestigacion. unmsm. edu.pe/index.php/educa/article/download/7633/6646/26566](https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/download/7633/6646/26566)*

Quiceno, J. & Vinaccia, A.(2007). *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". Acta Colombiana de Psicología, 10, 117-125 Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>*

Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda , M., & Navarrete, P. (2019). *Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Revista Digital de Postgrado, 8(2). Obtenido de [http:// portal. amelica. org/ ameli/ jatsRepo/ 101/101676007/101676007.pdf](http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/101/101676007/101676007.pdf)*

Roca, Milagros (2017). *Carga de Trabajo, control, Burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera de Lima. Obtenido de*

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3268/roca\\_sm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3268/roca_sm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Rodríguez, M., Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. Obtenido de file:/// C:/ Users/ aleal/ Downloads/368-Texto%20del%20art%C3%ADculo-646-1-10-20210506.pdf

Saborío, L., & Hidalgo, L. F. (2015). *Síndrome de Burnout*. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de [https:// www. scielo. sa. cr/ scielo. php? script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Schaufeli, W. E. (1998). *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*. Germany: Series. Obtenido de [https:// books. google. com. ec/ books? hl= es& lr= &id= cL8 8Xb NVv 8QC &oi =fnd& pg= PP13& dq= Schaufeli+ y+ Enzmann+ \(1998\)+ BURNOUT& ots= kgL lvU MDt L& sig= Mvc8BJEzT4JJ8eOjHJ2m\\_26to4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=cL88XbNVv8QC&oi=fnd&pg=PP13&dq=Schaufeli+y+Enzmann+(1998)+BURNOUT&ots=kgLlvUMDtL&sig=Mvc8BJEzT4JJ8eOjHJ2m_26to4#v=onepage&q&f=false)

Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V., & Bakker, A. (2002). *The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach*. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. Obtenido de [https:// www. wilmarschaufeli. nl/ publications/ Schaufeli/ 178. pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf)

Serrano, M. A., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H., & Angulo, G. (2017). *Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios*. *Revista Espacios*, 38(55), 1-28. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>

Servando, G. (2018). *El estrés del pediatra. ¿Padeces Burnout?* Murcia: Centro de Salud La Alberca. Obtenido de [https://kupdf.net/download/sindrome-del-quemado\\_5b85c5f3e2b6f51c249cd1f9\\_pdf#modals](https://kupdf.net/download/sindrome-del-quemado_5b85c5f3e2b6f51c249cd1f9_pdf#modals)

Sung, C.-W., Chen, C.-H., Fan, C.-Y., Su, F.-Y., Chang, J.-H., Hung, C.-C., . . . Lee, T.-H. (2019). *Burnout in Medical Staffs During a Coronavirus Disease*

*(COVID-19) Pandemic. Powered by SSRN, 1-28. doi: [http:// dx. doi. org/ 10.2139/ssrn.3594567](http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3594567)*

Torres, E., Ali, L., & Gutiérrez, V. (2019). *Análisis del burnout y sus escalas de medición. Praxis Investigativa Redie, 11(20), 106-124.* Recuperado de <https://bit.ly/3wigN65>

Torres, Arturo (2017). *La teoría del procesamiento de la información y la psicología* Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-procesamiento-informacion>

Valdivieso, J. A., Noroña, D. R., & Vega, V. (2021). *Síndrome de Burnout en personal de atención a urgencias médicas durante la pandemia de Covid-19. Revista de Investigación Talentos, VIII(1).* doi: [https:// doi. org/ 10.33789/talentos.8.1.146](https://doi.org/10.33789/talentos.8.1.146)

## ANEXOS

## Anexo 1

**CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS**

---

**Estimado(a):**

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta PLAN DE PREVENCIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT EN TIEMPOS DE COVID, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Maritza Alexandra Alvarado Soriano, maestra de la Maestría en Psicología mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajó está conformada por 50 colaboradores de la Cooperativa Kuki Wasi de Ambato. La validación de este plan es importante porque permita determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

**Plantilla juicio para validación por especialistas**


**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos técnicos y metodológicos que presenta el plan de prevención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

Plan de prevención del síndrome de Burnout en tiempos de Covid - 19  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Evaluación					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

**Comentarios:**

Leer el documento con detenimiento especificando los hechos para la ejecución mejor sobre bienestar del plan de prevención.

  
 Daniel Alonso Gonzales

Mg. Daniel Alonso Gonzales

## CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta PLAN DE PREVENCIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT EN TIEMPOS DE COVID, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Maritza Alexandra Altamirano Saenz, maestrante de la Maestría en Psicología mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por 50 colaboradores de la Cooperativa Kalki Wasi de Ambato. La validación de este plan es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

### Plantilla juicio para validación por especialistas

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención.

**Instrucciones:** A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos técnicos y metodológicos que presenta el plan de prevención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

Plan de prevención del síndrome de Burnout en tiempos de Covid - 19  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						/
Formato de la propuesta						/
Aplicabilidad de la propuesta						/
Utilidad de la propuesta						/
Facilidad de entendimiento de la propuesta						/
Consonancia entre actividades y necesidades						/

Comentario:

---



---



---



---



---

*Declaración*

## CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del plan de prevención.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	Ejemplo	X		X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		X		
2	El firmante para la propuesta	X		X		X		
3	Número de actividades planteadas	X		X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicología-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicología-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la propuesta	X		X		X		
10	El contenido temático de la propuesta se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/la evaluador/a:

Nombre: FRANCISCO ISRAEL CARRASCO

Empresa: COAC KULLKI WASI

Cargo que ocupa: JEFE DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tiempo dentro del cargo: 9 AÑOS

Último grado académico alcanzado: CUARTO NIVEL



## Anexo 2

### CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

**0= NUNCA.**

**1= POCAS VECES AL AÑO.**

**2= UNA VEZ AL MES O MENOS.**

**3= UNAS POCAS VECES AL MES.**

**4= UNA VEZ A LA SEMANA.**

**5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.**

**6= TODOS LOS DÍAS.**

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	