



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**PLAN DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada
en Psicología**

Línea de Investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Autora:

Nathaly Sofía García Cadena

Director:

Mg. Dayamy Lima Rojas

Ambato – Ecuador

Noviembre 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **NATHALY SOFIA GARCÍA CADANA**, con cédula de ciudadanía **2351154949**, autora del trabajo de graduación titulado: "PLAN DE PREVENCIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

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 la Universidad.

Ambato, noviembre 2023



Nathaly Sofia García Cadena

CC. 2351154949

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**PLAN DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO**

Línea de Investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD
COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Autora:

Nathaly Sofia García Cadena

Dayamy Lima Rojas, Psc. Mg.

CALIFICADOR

f. 

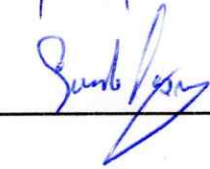
Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psc. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Psc. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Varna Hernández Junco, Dra.

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Noviembre 2023

AGRADECIMIENTO

Principalmente doy gracias a Dios por darme sabiduría, inteligencia y fortaleza para llegar a esta gran etapa de mi vida. Gracias a mis Padres René y Mónica por el infinito amor y apoyo incondicional que me han brindado desde el día que nací, siempre he dicho que Dios no me pudo enviar mejores Ángeles en forma de Padres como son ellos, porque, si me dieran a escoger, los elegiría una y mil veces. Gracias a mi novio Sebastián Zea por darme apoyo moral y amor cada día de mi vida. Gracias a mis hermanos Jorge, Oscar y familia en general, que han sido un gran sustento emocional para todo el transcurso de mi carrera.

Agradezco a mi querida PUCESA por formarme toda una profesional íntegra, con valores y principios éticos. Gracias a mi Tutora de tesis la Psicóloga Dayamy Lima, quien ha sido una gran guía y ayuda para la culminación de mi proyecto de titulación, con gran paciencia y dedicación para ejecutar un excelente trabajo. Gracias a mis docentes que han sido parte de este proceso integrador de formación académica y humana, que ha dejado como resultado la culminación de esta importante etapa con grandes vivencias.

Finalmente doy gracias a quienes se dieron tiempo de leer este apartado, junto a la información académica, permitiendo que mis experiencias, investigaciones y conocimientos influyan dentro de su repertorio de información mental.

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de tesis con todo mi amor y agradecimiento a mis maravillosos Padres, Rene García y Mónica Cadena, ya que ellos son mi principal pilar y cimiento para la construcción de mi vida profesional, en donde me sembraron desde pequeña los principios, valores, vocación, responsabilidad, respeto, honestidad, transparencia y a formarme como un ser humano íntegro e intachable, formando en mí a la mujer virtuosa que soy hoy en día, con deseos de superación y amor todo lo que me proponga a hacer. Es importante decir, que el reflejo de unos buenos padres, crean y proyectan hijos excepcionales. La paciencia y el amor que mis Padres han tenido en mí, han logrado que superé hasta las más grandes pruebas de vida, porque de ellos aprendí que cada esfuerzo al final tiene su recompensa.

Dedico este logro a mis seres queridos, mi familia que siempre han tenido la fe en que puedo lograr todo lo que me proponga en la vida, por darme su tiempo, amor, ayuda emocional, consejos y apoyo en el transcurso de toda mi vida. A mi Mejor Amiga Doménica, que, a pesar de todos los obstáculos, siempre una buena amistad perdura para toda la vida. Finalmente, y más importante dedico cada esfuerzo y motivación de este proyecto a mi hija Sofia, quien es mi motor de vida y mi razón por seguir adelante por ella y para ella.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es validar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Ambato. El estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se trabajó con la población constituida por 180 trabajadores de la institución financiera, que fueron evaluados con el Test de Maslach (MBI) para determinar niveles de Síndrome de Burnout. El diagnóstico indica que, tanto el agotamiento emocional (16,06) como la despersonalización (5,73) tienen medias correspondientes a un nivel Bajo de Burnout. Por otra parte, la Realización Personal se encuentra en un nivel Medio (39,7). En cuanto a frecuencia y porcentaje, la dimensión con mayor porcentaje en Nivel Alto es Despersonalización en el 25,6% de los trabajadores, seguido de Agotamiento Emocional de nivel Alto en el 8,3%. El 60% de los trabajadores puntúa en un nivel Alto de Realización Personal.

A partir de los resultados se diseña un plan de prevención con siete sesiones de intervención distribuidas en las tres dimensiones: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal que fue validado por criterio de tres expertos. Se incluyen técnicas como charlas, lluvia de ideas, role playing, grupo focal, entre otras. Además de las sesiones de intervención se proponen acciones y actividades que deben ser tomadas por el departamento de talento humano para propiciar la prevención del Síndrome de Burnout.

Palabras claves: institución financiera, plan de prevención, síndrome de burnout.

ABSTRACT

The objective of this research is to validate a Burnout Syndrome prevention plan in a Savings and Credit Cooperative in the city of Ambato. The study has a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and descriptive scope. We worked with a population made up of 180 workers from the financial institution, who were evaluated with the Maslach Test (MBI) in order to determine Burnout Syndrome levels. The diagnosis indicates that both emotional exhaustion (16.06) and depersonalization (5.73) have means regarding a Low level of Burnout. On the other hand, Personal Fulfillment is at a Medium level (39.7).

In terms of frequency and percentage, the dimension with the highest percentage at High Level is Depersonalization in 25.6% of the workers, followed by High Level Emotional Exhaustion in 8.3%. 60% of workers score at a High level of Personal Achievement.

Based on the results, a prevention plan is designed with seven intervention sessions distributed in the three dimensions: depersonalization, emotional exhaustion and personal fulfillment that was validated by the criteria of three experts. Techniques such as talks, brainstorming, role plays, focus groups, among others, are included. In addition to the intervention sessions, actions and activities which must be taken by the human talent department are proposed to promote the prevention of Burnout Syndrome.

Keywords: financial institution, prevention plan, burnout syndrome.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. El Síndrome de Burnout	7
1.2. La Teoría de Maslach.....	8
1.3. Estrés Crónico Laboral	14
1.4. Causas del Síndrome de Burnout.....	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	25
2.1. Tipo de investigación.....	25
2.2. Población.....	27
2.3. Recolección de la Información	29
2.4. Caracterización de la Institución.....	32
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	36
3.1. Análisis descriptivo del MBI.....	36
3.2. Análisis descriptivo del MBI según los datos sociodemográficos	37
3.3. Propuesta de intervención.....	41
3.4. Proceso de validación por expertos.....	52
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	67

INTRODUCCIÓN

El presente estudio investigativo se sustenta en la línea de investigación; administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad, y comportamiento humano y desarrollo organizacional. Este trabajo tiene como propósito diseñar un plan de intervención para disminuir la sintomatología del síndrome de burnout en los trabajadores en una cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato. En la actualidad, uno de los grandes problemas en las empresas son los factores de riesgo que afectan la salud física, mental y social, por las condiciones en las que se laboran (Saborío y Hidalgo, 2015). Por este motivo, se profundiza detalladamente en los antecedentes teóricos y prácticos que encierran la temática; para ello, se muestran los estudios más destacables y relevantes, tanto en el ámbito internacional, como en el contexto local.

En relación con la prevención del Síndrome de Burnout en el campo organizacional, se sitúan varios antecedentes a nivel internacional. Así pues, destaca el estudio en gestión de riesgos psicosociales de Arias y Estrella (2022) donde se trabajó con una población de 59 trabajadores, y tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout. Los resultados demostraron que el 25,4% de los encuestados obtuvieron nivel bajo, el 72,9% nivel medio y el 1,7% nivel alto, lo que revela la necesidad de implementar medidas preventivas para disminuir el impacto en la salud de los trabajadores. Las estrategias preventivas incluyen: Pausas activas, dosificación de tareas, reducción de la monotonía del trabajo y psicoeducación para la promoción y prevención de la salud.

Seguidamente, Martínez, Chinchay, Zavala y Luján (2022) ejecutaron un estudio para determinar la relación entre el ambiente laboral y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Perú. La muestra estuvo constituida por 70 participantes, de sexo femenino y masculino, de las diferentes subgerencias que comprende dicha institución. Los resultados obtenidos revelan que el 51% de la población posee nivel bajo de diagnóstico, el 39% nivel intermedio y el 10% nivel alto, por lo que es pertinente implementar un plan

determinado que busque mejorar deliberadamente las condiciones físicas del trabajo.

Al mismo tiempo, un estudio en España desarrollado por Arrogante y Aparicio - Zaldívar (2020) tuvo como propósito analizar la relación entre el Síndrome de Burnout, el bienestar y la salud, desde la perspectiva de los profesionales. En dicho trabajo la muestra estuvo constituida por 52 profesionales en el campo de salud, en especial enfermeras de cuidados intensivos de Madrid. Los resultados demostraron altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización, lo cual evidencia la prevalencia del Burnout. Por tal motivo, los autores sugieren implementar programas preventivos, con el afán de precautelar el bienestar de las colaboradoras, pues el campo sanitario también existe índices de estrés ocupacional, ausentismo, agotamiento, insatisfacción laboral, entre otros,

En República Dominicana, Chal y Espinal (2022) plantean un plan de prevención del Síndrome de Burnout en el personal médico de emergencias de un hospital. La población de estudio estuvo constituida por 27 médicos, en edades comprendidas entre 26 y 35 años de edad. Los resultados demostraron que el 56% de los evaluados manifiestan un nivel alto de agotamiento emocional, el 37% nivel medio y el 7% nivel bajo. Además, en la escala de despersonalización de burnout predominó el nivel alto con un 70%, para el nivel medio un 22% y un 8% para el nivel bajo. Con base a los hallazgos obtenidos se estima que la prevalencia de riesgos en el personal médico afecta significativamente su rendimiento laboral.

Finalmente, Caballol, Flores, Guerra, Morales y Reynaldos (2019) realizan un estudio sistemático sobre la prevención del Síndrome de Burnout en enfermería en Chile. Los resultados demostraron que las medidas preventivas tienen que fundamentarse en dos ejes principales. El primero, en estrategias organizacionales, las cuales incluyen los siguientes aspectos; grupos de apoyo, trabajo en equipo, asistencia en línea, salud mental y física, turno de trabajo, formación y entorno laboral. Segundo, en estrategias personales que potencien el autocuidado, la comunicación y el manejo del estrés. Además, se sugiere

incorporar programas de salud mental para asegurar que las instituciones cuenten con las herramientas necesarias para afrontar factores de riesgo en tiempos de pandemia

Concomitantemente, se da inicio a investigaciones centradas en el contexto nacional y se resalta la de Román y Muñoz (2020) ejecutada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador con una muestra de 361 trabajadores, donde el tema del estudio se centra en el Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio, para lo cual se hace uso del cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los autores concluyen que las causas del Síndrome son un inadecuado clima laboral, falta de motivación e interés por los administrativos. Así, se propone la implementación de un programa de incentivos y capacitaciones constantes centradas en la motivación, eficacia y eficiencia.

Por consiguiente, se hace alusión al trabajo de Torres et al. (2021) quienes fundan su investigación en el Síndrome de Burnout en el Ecuador en tiempos de pandemia, con un total de 368 profesionales de diversos campos, donde se resalta principalmente la carga laboral, el horario de trabajo, entre otros. Así, el instrumento psicológico es la prueba de Maslach. Continuamente, los autores concluyen en su estudio que la problemática radica mayormente en los profesionales jóvenes, debido que no cuentan con estrategias idóneas para enfrentar diversas contrariedades en el trabajo. Por ello, se recomienda intervención enfocada en la salud mental para evitar los efectos adversos que el Síndrome conlleva.

Desde la perspectiva de Sánchez (2017) en su trabajo enfocado en el diseño e implementación de procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout en una cooperativa de ahorro y crédito en Riobamba-Ecuador, con el objetivo de acrecentar la productividad en los trabajadores. De este modo, la evaluación refiere al instrumento de Maslach. Los resultados aluden a una tendencia ante la presencia del. Asimismo, se identificaron factores de riesgos, como el estrés, sobrecarga laboral, entre otros. Finalmente, se introducen procesos de recaudaciones dentro Cooperativa de Ahorro y Crédito, también evaluación y

valoración constante a cargo de los analistas de recursos humanos, para verificar si se evidencian cambios significativos a través del tiempo.

Consecuentemente, Camacho, Gaspar y Rivas (2021) proponen su estudio acerca del Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales dedicados a la administración en la docencia universitaria. Continuamente, para la evaluación se cuenta con el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados del estudio revelan que el 95% manifiesta cansancio emocional, un 54% despersonalización, al igual que la dimensión que representa la realización personal. Por lo tanto, los autores refieren que es evidente que dicho Síndrome afecta significativamente a los profesionales, en particular a nivel psicológico, pues de por medio se encuentran sus emociones, las cuales tienen que ser abordadas de forma adecuada para que no repercutan en sus actividades diarias.

Finalmente, se presenta un estudio centrado en el Burnout y en los derechos de los trabajadores postulado por Navarrete (2021) en Ecuador, el autor refiere que en la legislación del país este no es reconocido como una enfermedad, por lo cual es minimizado, lo que provoca graves consecuencias en los trabajadores de instituciones públicas y privadas. Seguidamente, la investigación se refiere a un modelo cualitativo. Por lo tanto, este culmina que una organización eficaz es aquella donde sus trabajadores gozan de una plena salud física y mental, sobre todo porque estos están en la potestad de apegarse a las normativas del país, en especial exigir al ministro de Trabajo y a las Agrupaciones Gremiales de los Trabajadores que el Burnout sea tomado en cuenta, para velar por su bienestar.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato, se ha podido observar que las personas manifiestan agotamiento, debido que se toman más tiempo del requerido para cumplir con las tareas. Este agotamiento está causado porque las personas trabajan más de ocho horas diarias y reciben presiones por parte de los jefes. Frecuentemente, los individuos expresan quejas por la carga de trabajo y el tiempo para realizarlo, debido a esto, son evidentes pensamientos negativos respecto de sus actividades porque las perciben como interminables y agotadoras.

Usualmente, los sujetos no tienen pausas en su trabajo, pues optan por continuar en su trabajo para que no se les acumule más. Cuando un cargo queda desocupado por alguna razón, no se contrata a nuevo personal, sino que los que quedan deben asumir esas responsabilidades, lo cual, supone una nueva sobrecarga. Además, cuando una persona enferma continúa en su trabajo desde su casa sin oportunidad de hacer el reposo necesario lo que agudiza sus padecimientos. En algunos departamentos predominan las evaluaciones del desempeño bajas, porque los trabajadores se sienten cansados y prefieren hacer el mínimo esfuerzo en el trabajo.

También, se aprecian pocas aspiraciones, en cuanto a metas profesionales, pues muchos no tienen interés en ascender o capacitarse y se conforman con que les paguen su salario mensual. A partir de lo anterior, se delimita el problema científico siguiente: ¿Cómo prevenir el burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato? La idea a defender es que a partir del diagnóstico es posible diseñar un plan de prevención del síndrome de burnout validado por criterios de expertos.

Objetivo general

- Validar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC de Ambato.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente la prevención del síndrome de Burnout.
2. Diagnosticar la situación actual del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato.
3. Diseñar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato.
4. Evaluar el plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato por criterios de expertos.

Para la ejecución de los objetivos propuestos, se realiza un estudio cuantitativo, de diseño no experimental de alcance descriptivo y corte transversal. Se aplica el reactivo psicológico denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) a la población constituida por 105 trabajadores, el cual evalúa el síndrome de burnout.

Justificación

Con base en lo expuesto, esta investigación muestra un nivel de interés social, porque el bienestar de los trabajadores es fundamental para que desempeñen cada una de sus responsabilidades de la forma más idónea. Asimismo, el estudio contribuye con información en el ámbito organizacional a un nivel local, para fundar la base para próximas investigaciones referentes a la temática, puesto que el accionar simplemente se queda plasmado en la teoría y no en la práctica.

Es de gran importancia la validación del plan de prevención, puesto que permite su implementación a futuro a partir de criterios científicos sólidos. Es vital que este problema no sea minimizado pues se acrecienta la posibilidad que los trabajadores acarreen conflictos a nivel físico y psicológico. Para culminar, conocer el síndrome de burnout en trabajadores de una cooperativa en la ciudad de Ambato permite una breve y positiva intervención para que así su potencial sea adecuado en su contexto y con sus circundantes.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. El Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout constituye una problemática de salud en la actualidad en el ámbito laboral, razón por la cual ha sido incluido en el CIE 11 como una enfermedad (OMS, 2019). Por este motivo múltiples investigadores se han interesado en esta temática, tanto para su diagnóstico como para su intervención.

Evolución del concepto

Con respecto al Síndrome de Burnout, Carlin y Garcés de los Fayos (2010) revelan que éste se menciona por primera vez en los años 70 por el psiquiatra Freudenberger. El autor señalado evidenció en una clínica de EE. UU que los trabajadores denotaban cansancio, falta de motivación, irritabilidad, entre otros factores que daban como consecuencia malos tratos y servicios a los clientes. Consecuentemente, Freudenberger (citado en Carlin y Garcés de los Fayos, 2010), lo determina con el término quemado, lo cual hace alusión al exceso de trabajo en las personas por su horario, carga laboral, rutinas, lo que abarca indudablemente a consecuencias a nivel físico y psicológico.

Con el transcurrir del tiempo el término empezó a generar una amplia popularidad y Hernández, Terán, Navarrete y León (2007) manifiestan que este llega a denominarse finalmente como Síndrome de Burnout, y posteriormente se acrecentó por el trabajo de Maslach y Jackson en los años 80 (citado en Hernández et al., 2007), quienes lo interpretan como una respuesta provocada por el estrés en un nivel crónico. Estos autores afirman que este tipo de estrés conlleva consigo diversos factores, por ejemplo: negatividad, excesivo agotamiento, insatisfacción e inadecuada realización, mismos que serían pieza clave para tomar en cuenta en las dimensiones que engloban este síndrome.

Desde lo expuesto, un sinnúmero de autores lo han definido de acuerdo con sus postulados, entre ellos, Cárdenas, Méndez y González (2014) lo refieren como

una grave condición de desgaste en el profesional que lo agota de forma radical en los diferentes aspectos de su vida. Consecuentemente, Morales e Hidalgo (2015) señalan que este Síndrome ha sido abordado en el Manual de Clasificación Internacional de Enfermedades, puesto que perjudica en la salud del sujeto, para lo cual en este yace sintomatología del mismo. Finalmente, los autores citados también expresan que en el año 2019 este fue reconocido oficialmente como un diagnóstico crítico que guarda relación con la medicina y psicología de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud.

Para concluir, en la actualidad el Síndrome de Burnout es reconocido dentro del campo de la salud, puesto que, si no es abordado de la forma correcta, sus consecuencias son devastadoras para quien lo padece. Por este motivo, la intervención en este debe ser de la mano de profesionales, puesto que el Síndrome influye en la vida personal, profesional, social, familiar y de pareja de la persona, pues no le permite desempeñarse en su máximo porcentaje en sus actividades.

1.2. La Teoría de Maslach

El término de burnout tiene sus inicios en los Estados Unidos, pero Gil-Monte (2001) expresa que la psicóloga Christina Maslach es quien profundiza en la temática, puesto que evidenció en sus investigaciones que se debe tomar en consideración todo lo que abarca el cansancio en el trabajador. Esta autora considera que se deben tomar a las emociones como punto central, puesto que estas intervienen en el estrés, angustia y tensión profesional. Además, estas son trascendentales para el ejercicio laboral del sujeto, tanto en su identidad, conductas y comportamientos en su lugar de trabajo. Por lo tanto, Maslach (citado en Gil – Monte, 2001) revela que el Síndrome de Burnout es latente y es un conflicto real que se da en todo tipo de organizaciones.

Por consiguiente, Li-Sauerwine, Rebillot, Melamed y Lin (2020) refieren que Maslach ha ahondado a profundidad acerca del Burnout durante tres décadas consecutivas, lo que le ha permitido ser reconocida en el campo de la psicología y obtener un gran protagonismo en la ciencia. Por ello, la autora lo define

finalmente como una reacción que se transforma de acuerdo a los síntomas y signos de la persona, lo cual sobrepasa un alto cuadro de estrés, pues el Síndrome es mayor a este. Ahora bien, con el objetivo de dar una respuesta y evaluarlo se crea el Maslach Burnout Inventory con su abreviación (MBI).

A forma de conclusión, Maslach & Jackson (1981), gracias a su investigación con su equipo de trabajo, sentaron la base para futuras investigaciones en la temática, debido que de esta forma lograron comprender a cabalidad lo que se suscita en un ambiente laboral y el contexto que lo rodea. Consecuentemente, es valioso tomar en cuenta al Burnout, porque este guarda un nivel de peligrosidad en la vida de la persona. No obstante, un potenciador y ventaja refiere al poder de la ciencia del día a día y a investigadores aficionados en el área.

Otras teorías sobre Síndrome de Burnout

Concomitantemente, dentro de este eje es importante conocer a profundidad el postulado de diversos autores en el área, mismos que proponen disímiles conceptualizaciones, características y factores. A continuación, cada una de ellas a detalle.

Cuadro 1. Teorías y Modelos sobre el Burnout

Teoría/Modelo	Postulado
Teoría sociocognitiva del yo	Acercas de la teoría sociocognitiva del yo, se resaltan dos puntos esenciales: como primer eje se aluden las cogniciones, porque estas permiten conocer a profundidad la realidad y su percepción. El segundo es el empeño para llevar a cabo los objetivos y las consecuencias que traen consigo; dichos modelos etiológicos son fundamentales en las variables del <i>self</i> como la autoconfianza, autoeficacia, auto concepto.
Competencia social de Harrison	Se basa en la competencia percibida como función del síndrome de burnout, el cual manifiesta que los profesionales que ingresan al campo laboral en el área de servicios de asistencia tienen mayor nivel de motivación y empatía hacia terceros, por lo mismo existen factores tales como: la existencia de objetivos laborales, el grado de ajuste entre los valores de la persona y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la dificultad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos.
Modelo de Pines	Incorpora la idea de que los trabajadores que buscan darle un sentido existencial a su trabajo desarrollan el síndrome, según este modelo el padecimiento se produce como resultado de la desilusión o fracaso en la búsqueda del sentido de vida en aquellos trabajadores altamente motivados por su trabajo. El modelo Pines, detalla que el síndrome de burnout es un proceso en el cual una persona busca el sentido que tiene su trabajo y no lo encuentra, por lo que, para dar sentido a sus actividades diarias, opta por realizar tareas humanitarias.
Autoeficacia de Cherniss	Se basa en que las características del ambiente laboral que facilitan a los trabajadores a desarrollar sentimientos de éxito contribuyen a la prevención del síndrome, por otro lado, los trabajadores que no alcanzan esta característica pueden padecer burnout. El cumplimiento de metas aumenta la eficacia en una persona, o al no cumplirlo llevan al fracaso mental, lo que puede provocar el síndrome de burnout. Por otro lado, los individuos con sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos posibilidad de desarrollar dicho fenómeno. En este modelo también se toma en cuenta el nivel de seguridad que los profesionales perciben en relación con sus propias capacidades.
Modelo de Thompson, Page y Cooper	Cuatro factores que son: las diferencias entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona, el nivel de autoconciencia, las expectativas de éxito personal y los sentimientos de autoconfianza. Estos autores explican que los fracasos laborales se utilizan en la retirada mental o conductual de un acontecimiento amenazador, con el fin de disminuir las discrepancias en el logro de los objetivos en el campo laboral. En este modelo la autoconciencia viene a ser un elemento importante en la causa del síndrome de quemado.
Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli	Se plantean dos tipos de etiología del burnout, en el cual uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, los mecanismos de afiliación y comparación con otros miembros de la organización. Según estos autores existen tres tipos de estrés vinculados con los procesos de interacción social: la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control; debido a la percepción y falta de autoestima del individuo con base a los mecanismos, procesos de afiliación social y comparación con otros miembros.
Modelo de conservación de recursos	Es una teoría motivacional de COR, en la cual para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los trabajadores; asimismo es importante cambiar de forma positiva las cogniciones y percepciones con el objetivo de reducir los niveles de estrés. La idea básica del COR, detalla que los empleados deben esforzarse por aumentar y mantener sus recursos, por lo que el Burnout se desencadena al momento en que dichos recursos se encuentran amenazados.

Fuente: Bowen y Pesantes (2020)

Como se evidencia en la tabla se presentan siete principales modelos o también consideradas como teorías que abordan el Síndrome de Burnout puesto que

cada una de ellas se es particular en conjunto con su autor. Seguidamente, también existen especificaciones que se encuentran inmersos en el área organizacional. Por ello, a continuación, se manifiesta lo siguiente.

Cuadro 2. Teorías y Modelos Organizacionales

Teoría/Modelo organizacional	Postulado
Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter	Este modelo se basa en una progresión secuencial en el tiempo, en un acontecimiento que desencadena otro, por lo que la secuencia de la despersonalización es la primera fase del burnout, la segunda es la realización personal disminuida y la tercera es el incremento del agotamiento emocional. Golembiewski, menciona que la importancia de las disfunciones del rol (pobreza, conflicto y ambigüedad) es un proceso en el que los empleados disminuyen el nivel de responsabilidad frente a la tensión del estrés laboral. La primera fase desencadena el estrés debido a la sobrecarga laboral y la pobreza del rol, es decir, existiendo una excesiva o escasa estimulación de la práctica del psicólogo, provocando sentimientos negativos. En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para enfrentar la situación amenazante del trabajo, esta separación tendría un carácter constructivo cuando el trabajador, en este caso el psicólogo clínico no se implica en el problema del paciente, pero lo atiende sin eliminar la empatía o, por el contrario, tiene un resultado negativo cuando el distanciamiento acarrea a una indiferencia emocional, cinismo, severidad en el trato, o conlleva a ignorar al paciente
Modelos de Cox, Kuk y Leiter	Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el burnout es un acontecimiento particular que se da en profesiones humanitarias y que el agotamiento emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral. El modelo contiene variantes como: “sentirse gastado” (sentimientos de agotamiento, desconcierto y debilidad emocional) y “sentirse presionado y tenso” (sentimientos de tensión, amenaza, y angustia), las que constituyen parte de la respuesta hacia el estrés laboral y están 14 asociadas directamente con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional desarrollada por el trabajador, y con las respuestas de afrontamiento
Modelo de Winnubst	Este modelo surge de las relaciones entre el estrés, la atención, el apoyo social y la cultura de la organización, por lo que, para este autor, la cultura de la organización está determinada por su estructura. Al estar relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, desencadena un factor importante que afecta la percepción del sujeto respecto a la misma, ya que previene o disminuye los niveles de burnout, en el presente modelo influye la burocracia mecánica, la cual se caracteriza por la estandarización y formalización del trabajo y el burnout se genera por el agotamiento emocional diario debido a la monotonía y falta de control. El síndrome de quemarse se debe a la continua confrontación con los demás, originando disfunciones en el rol y conflictos interpersonales
Modelos etiológicos basados en la teoría estructural	Los modelos etiológicos basados en la teoría estructural se interesan en los antecedentes personales, interpersonales y organizacional de las personas, ya que de esta manera se puede entender al burnout como un proceso integral; sin embargo, detallan que el estrés se desencadena debido al insuficiente equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de reacción de la persona; asimismo, este fenómeno es la respuesta al estrés que el profesional tiene en su lugar de trabajo. El modelo estructural sobre la etiología y el proceso del síndrome analiza las tres líneas de investigación antes mencionadas, la primera da importancia a las variables personales como; los sentimientos de competencia, sentido existencial que se obtiene a través del trabajo y los niveles de autoconciencia del sujeto. La segunda hace constancia en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los trabajadores, enfatizando la importancia que tiene la percepción de relaciones objetivas y que estas no presuman ningún tipo de amenaza o pérdida. La tercera recalca la importancia del ambiente laboral, en especial la disfunción del rol, los problemas derivados del tipo de estructura y el clima organizacional

Fuente: Bowen y Pesantes (2020)

Ahora bien, se presentaron cuatro modelos que se enfocan en el campo organizacional, puesto que dicho Síndrome es mayor conocido por ser investigado en esta área de la psicología. No obstante, el Burnout puede ser padecido por cualquier persona que se inmiscuye en el ámbito laboral, puesto que de por medio se encuentran diversos factores que juegan a favor o en contra de su integridad.

Para terminar, se evidencian aún más investigaciones, para lo cual es trascendental ahondar en las demandas y recursos laborales, puesto que es pilar fundamental dentro de una institución y sobre todo del trabajador. Desde la perspectiva de Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli (2001) ésta tiene su origen en tiempos remotos, sin embargo, en el siglo XXI ha tomado mayor auge, porque aborda temas importantes, por ejemplo: la motivación condiciones del trabajador, salud ocupacional, desempeño profesional, entre otros aspectos.

Seguidamente, el autor citado con anterioridad es considerado como uno de los precursores en el área. Por ello, deduce que al referir a las demandas abarca lo psicológico, porque entra en juego emociones, sentimientos, pensamientos tanto de las autoridades como del trabajador. Por consiguiente, al entablar demandas es evidente que se va a presentar de una u otra forma en la persona, lo que refiere a positivo o negativo, pues depende del caso. De esta forma, si no es ejecutada a cabalidad conlleva repercusiones y negatividad a ambas partes.

Ahora bien, acerca de los recursos laborales Bakker (2011) refiere que es esencial que en la organización o institución el trabajador cuenta con sus herramientas para que ejerza sus funciones de la forma más idónea, debido que se ha evidenciado que existe un adecuado clima, ambiente laboral, pero no sus recursos, es relevante aludir que es un compromiso netamente de los diversos departamentos suministrar de implementos a sus empleados.

Así, se fusionan ambas variables, lo que debe dar como resultado un gran potencial para los altos mandos y subordinados, debido que cómo se abordó, si

estás no se encuentran simplemente no se cumple con el postulado y genera el Burnout, el cual imposibilita al personal de un sin número de actividades, sobre todo si se no se interviene correctamente y a tiempo, las consecuencias llegan a ser desastrosas.

1.3. Estrés Crónico Laboral

Otra de las consecuencias del Burnout se centra en el estrés, considerado como un proceso psicológico que involucra factores positivos y negativos en la funcionalidad del sujeto y su entorno. En términos generales, la sobrecarga cuantitativa de trabajo, el agotamiento, el trabajo repetitivo, un mal ambiente de ambiente, son considerados mecanismos que desencadenan complicaciones en la praxis laboral. Es así que, Osorio y Cárdenas (2017) definen al estrés laboral como un riesgo psicosocial que tiene una alta probabilidad de comprometer y afectar la salud física y mental de los trabajadores, así como el funcionamiento empresarial.

Dentro del mismo contexto, se ha conceptualizado al estrés laboral como un patrón de respuesta del organismo frente a la demanda o las exigencias propias de la empresa. Por este motivo, también es entendido como un desequilibrio entre la demanda y los mecanismos de respuesta en el trabajador, pues no se establece un balance entre las habilidades y las actividades de ocio que solicita la institución (Atalaya, 2001). Esto no únicamente desemboca problemas psicológicos, sino que genera un conflicto entre sujeto y trabajo, pues la interacción entre ambos ejes se ve afectado por las condiciones del entorno.

Ahora bien, el estrés produce trastornos físicos y psicológicos, los cuales exigen al sujeto adaptarse a su entorno con el afán de superarlos de la mejor forma. Las afecciones pueden manifestarse al cabo de poco tiempo, pero en otros casos su evolución es lenta y dura un mayor periodo (Sánchez, 2010). Es por ello que, las reacciones frente al estrés son diversas y de diferente intensidad, esto depende de la capacidad de respuesta del trabajador ante la situación que se enfrenta. A continuación, en la tabla, se describe la tipología de la intensidad de las situaciones del estrés.

Cuadro 3. Tipología de los síntomas del estrés

Tipología	Descripción
Situaciones breves de estrés	Incluye circunstancias que se dan diariamente o de manera natural, por ejemplo: un llamado de atención por parte de un superior, una crítica del trabajo. Su duración tarda algunos segundos, en algunos casos horas, sin embargo, tiene una mínima influencia en el sujeto, pues tiene la capacidad de controlarlo.
Situaciones moderadas de estrés	En esta tipología se hallan agrupados aquellos acontecimientos que tienen un tiempo de duración desde varias horas, hasta algunos días. Entre ellos: aumento de responsabilidades, exceso de trabajo, poca información sobre las funciones a ejecutarse, mal ambiente laboral. Estas condiciones dan inicio a problemas físicos, inclusive son predisponentes para el apareamiento de otras enfermedades.
Situaciones graves de estrés	Estas son consideradas como crónicas, donde los estresores se manifiestan por semanas, meses o años, mismos que desencadenan graves consecuencias. Entre las condiciones se hallan: desempleo, dificultades económicas, bajas relaciones interpersonales, mal estar en general, entre otras. En esta tipología, el ser humano carece de la capacidad de hacer frente al estrés, lo cual afecta negativamente su calidad de vida.

Fuente: Atalaya (2001).

Como se visualiza, se describe las tres tipologías del estrés de acuerdo con su duración e intensidad, las cuales encierran situaciones que afectan la estabilidad del sujeto. La relevancia de conocer estos aspectos se centra definir estrategias o planes de acción frente al estrés laboral, pues el malestar es propio de cada persona, y las consecuencias son claramente diferenciadas. Como lo enuncia Silla (2001) los efectos del estrés son diversificados y no solo afectan a las personas que lo padecen, sino también a la organización. Generalmente, las afecciones más evidentes son errores, ineficiencias, ausentismo, pérdidas en el trabajo.

Finalmente, en los casos donde el estrés es crónico, es decir, la persistencia de estresores durante meses o años, produce alteraciones de carácter permanente y de mayor gravedad. Desde la perspectiva de Sánchez (2010) las enfermedades más frecuentes son: cuadros de ansiedad, gastritis, colitis nerviosa, depresión, trastornos sexuales, conductas antisociales, psicosis severas, trombosis cerebral, disfunción familiar, adicciones, consumo de

sustancias, angustia, frustración, insomnio, migraña. Por lo tanto, es significativo promover un medio ambiente psicológico laboral adecuado para la prevención de dichas patologías.

1.4. Causas del Síndrome de Burnout

Ahora bien, es esencial conocer el porqué de dicho síndrome, lo que refiere a sus causas, las cuales pueden ser mínimas o extensas. Asimismo, se recalca que éstas van a depender de cada ser humano en particular. Por ello, Forbes (2011) manifiesta que “el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo” (p. 2). De este modo, se entiende que Burnout se presenta con frecuencia en tareas que se vinculan con otra persona, es decir un trato directamente con el sujeto, porque el simple hecho de trabajar con otro ser humano es una responsabilidad infinita.

Por consiguiente, se evidencian causas particulares y puntuales, para lo cual se detalla cada una de ellas a cabalidad. Entre ellas, se adjudica la edad. De acuerdo con López Elizalde (2004) expresa que se evidencian dos polos en cuanto a esta; primero los trabajadores con menor tiempo en el campo laboral, motivo por el cual tienden a idealizar su contexto profesional y la realidad es otra, lo que refiere a mayor carga laboral, ritmo de trabajo, horarios prolongados, entre otros. Por otro lado, las personas con mayor experiencia y años de servicio han superado diversas etapas difíciles mismas que les ha llevado a desarrollar estrategias frente al estrés, preocupación, angustia y conflictos. Se concluye que individuos más jóvenes son más propensos a presentar Burnout.

Seguidamente, el sexo es otra de las causas dentro del Síndrome. Desde la perspectiva de Ramírez y Lee (2011) existen diferencias entre el hombre y la mujer, sobre todo cuando de por medio se encuentra un sistema familiar, debido que en la mayoría de casos la fémina es la encargada del cuidado de los hijos,

quehaceres domésticos, educación, para lo cual se le suma sus actividades laborales. Por lo tanto, su nivel de desempeño y de rendimiento simplemente se refiere a exhaustivo en su contexto. Así también, en ciertas instituciones el trabajo de la mujer es infravalorado, porque aún en la actualidad es considerada por pertenecer al sexo débil, mientras que el varón goza de otro tipo de funciones laborales, al igual que en su núcleo familiar, no ejecuta ni destinada más tiempo a otras tareas.

Concomitantemente, y con relación a lo expuesto, otro eje a considerar en el Burnout es el estado civil. Desde la perspectiva de Armenta, Maldonado, Barajas, Vásquez y Báez (2021) revelan que las personas solteras no mantienen el mismo nivel de resistencia que las casadas, puesto que las del segundo grupo se enfrentan a un desgaste emocional frecuente, obligaciones diarias. Por lo tanto, para éstas los sucesos estresantes no suelen ser novedosos. Asimismo, el autor señala que una relación de pareja permite afrontar disímiles situaciones, caso contrario en un sujeto soltero, porque no se exponen a diversas experiencias vivenciales relevantes, debido que algunas de ellas conviven con su familia, quien es su pilar fundamental.

Del mismo modo, una de las causas para el surgimiento del Síndrome de Burnout son los turnos rotativos. De acuerdo con Vásquez y Guzmán (2020) revelan que los individuos que “trabajan en sistema de turnos rotativos tiene una menor calidad de vida en la dimensión rol emocional de la calidad de vida, mayor cansancio emocional y un menor sentimiento de realización personal en el trabajo” (p.244). Así, el sujeto, al trabajar más horas de las establecidas en sus funciones, presenta diferentes afectaciones puesto que no cuenta con un descanso pleno, distracciones y motivaciones. Además, este ámbito tiene que ser considerado por el personal, para no sobrecargar al empleado y adecuar la solución más óptima en beneficio de ambos.

Para terminar, el clima laboral guarda relación estrecha con el ambiente de trabajo y el empleado. Por ello Iglesias y Torres (2018) expresan que la percepción de cada uno de los trabajadores es importante, porque de esa forma se conoce cómo marcha en su día a día, al igual que la relación entre

compañeros y altos mandos. Por lo tanto, el autor deduce que, si existe un clima adecuado, los niveles de Burnout decrecen, pero si este es incómodo y no apto para el personal, simplemente este acrecienta, lo que perjudica el desempeño del sujeto. De esta forma, en toda organización el departamento de RR. HH juega un rol fundamental al momento de esclarecer herramientas y mantener comunicación, contacto y sentido de pertenencia con los individuos, al igual que la inmiscusión del gerente, jefe o director en los problemas de sus subordinados.

Síntomas del Síndrome de Burnout

En primera instancia, cuando un trabajador padece de Burnout, manifiesta fatiga o cansancio constante debido al exceso de tareas o a la falta de apoyo de sus pares para organizar su tiempo o actividades. En este sentido, el sujeto experimenta síntomas tales como: sentimientos de agotamiento físico, agresividad, nerviosismo, irritabilidad, impaciencia, ineficiente comunicación, inclusive insomnio, taquicardia y migrañas (Álvarez, 2011). Sin embargo, existe una variedad de indicios que indican la presencia de conflictos a nivel laboral, los cuales se manifiestan de forma leve, moderada, o grave. A continuación, en el Cuadro 4, se exponen los signos a nivel conductual, emocional o sintomatológico.

Cuadro 4. Síntomas del Síndrome de Burnout

Dimensión	Síntomas
Psicosomáticos	Pérdida de peso Alergias Insomnio Hipertensión Infecciones respiratorias Dolores musculares o de pecho Dolor de cabeza Asma Desórdenes gastrointestinales
Emocionales	Sentimientos de vacío o soledad Depresión Aburrimiento Ansiedad Depresión Frustración Impaciencia Distanciamiento social
Conductuales	Apatía Alistamiento Cinismo Ausentismos laboral Sarcasmo Dificultad para concentrarse Tono de voz fuerte y elevado Agresividad Abuso de consumo y de sustancias Hostilidad Bajo desempeño laboral

Fuente: Apiquian (2007)

Con base a lo expuesto, se observan los síntomas correspondientes a cada dimensión aludida. Estos se presentan de forma diferente, es decir, un sujeto percibe con mayor frecuencia sintomatología conductual, mientras que otro individuo siente malestar a nivel emocional. Por este motivo, es elemental analizar y profundizar cada caso independientemente, pues en algunos los signos que engloban al Burnout son de compleja detección (Lovo, 2020). Lo cierto es que, cualquier manifestación arraigada a este síndrome desencadena consecuencias en el desempeño laboral.

Ahora bien, desde otra mirada los síntomas del Burnout también se manifiestan a nivel psiquiátrico, somático y cognitivo. En el Cuadro 5, se detallan dichas manifestaciones clínicas.

Cuadro 5. Manifestaciones clínicas del Burnout

Dimensión	Manifestaciones clínicas
Psiquiátrica	Caracterizada por el deterioro silente del sujeto, es decir, manifiesta cuadros clínicos de depresión y ansiedad crónicas, adicciones, suicidios, alteraciones del carácter y disfunción familiar. Adicionalmente, presenta baja regulación emocional, hostilidad, desorientación y agotamiento.
Somática	Se exhiben patologías relacionadas con alergias, alteraciones menstruales, asma, diarrea, hipertensión, palpitaciones, lumbalgias, insomnio, catarros frecuentes.
Cognitiva	En esta categoría el sujeto experimenta desorientación cognitiva, pérdida de valores, distracción, cinismo, pérdida y falta de creatividad, modificación del autoconcepto.

Fuente: Lovo (2020)

Como se evidencia, los síntomas aludidos son referentes de la literatura mundial, pues corresponden a las manifestaciones y alteraciones que conlleva el síndrome de Burnout. Estos signos afectan a todos los ámbitos del ser humano, es decir, personal, conductual, familiar, social, cognitivo y físico (Saborio & Hidalgo, 2015). Por ello, el diagnóstico temprano es crucial, para implementar estrategias que disminuyan el malestar y mejoren la calidad de vida de los trabajadores que lo padecen.

Niveles del Síndrome de Burnout

Una vez analizados los síntomas que se manifiestan en el síndrome de Burnout es trascendental aludir a los niveles en los que se presenta. De acuerdo con Lauracio y Ticona (2020) esta afección comprende un proceso acumulativo y lento, pues su detección es dificultosa dado a todas las características que encierra. Habitualmente, la falta de motivación por el trabajo, el agotamiento mental y físico, sensación de frustración, el ausentismo o el bajo desempeño laboral, son condiciones que se evidencian con mayor frecuencia. Al mismo tiempo, insomnio, hipertensión arterial, cefalea o alteraciones gastrointestinales. Con base a este precedente, el Burnout es sistematizado en cuatro rangos clínicos principalmente, los cuales se detallan a continuación en el Cuadro 6.

Cuadro 6. Niveles del Síndrome de Burnout

Nivel	Descripción
Leve	Se experimentan quejas, dificultad para ejecutar actividades cotidianas y cansancio.
Moderado	Se manifiestan sensaciones o pensamientos negativos, aislamiento o cinismo.
Grave	Consiste en la administración de fármacos para disminuir la sintomatología, ausentismo, abuso de sustancias como alcohol o tabaco.
Extremo	Ideaciones e intenciones suicidas, aislamiento total y cuadros psiquiátricos.

Fuente: Arias y Muñoz (2015)

Como se observa, se detallan minuciosamente las características que comprenden a cada nivel, los cuales se fusionan con la esfera comportamental y cognitiva del sujeto. Desde la perspectiva de Arias y Muñoz (2015) existen factores predisponentes y desencadenantes que alertan cuando los trabajadores ya padecen esta afección. Así pues, conocer su origen constituye un aspecto primordial, dado que muchas veces la sintomatología se ve influida por aspectos personales, elementos propios del clima laboral, o con circunstancias externas, incluso mecanismos culturales, económicos, sociales o perspectivas interrelacionadas con su realidad.

Continuamente, desde otra perspectiva se han estipulado cuatro niveles referentes a la sintomatología del síndrome de burnout (Sánchez, 2020). Así pues, nivel mental que consiste en un proceso acumulativo donde el sujeto experimenta sentimientos de frustración, negativismo, culpa, incluso ideas irracionales. Continuamente, nivel emocional en el cual se manifiestan síntomas emocionales, en especial, agotamiento, depresión, nerviosismo y desesperanza. Al mismo tiempo, nivel físico en el que el sujeto experimenta debilitamiento, enfermedades y problemas vegetativos. Finalmente, nivel social donde predomina el ausentismo o la disminución de la participación de la persona con sus pares o contexto.

Consecuencias del Síndrome de Burnout en el ámbito laboral

Las consecuencias más comunes vinculadas con el síndrome de Burnout corresponden al agotamiento y al estrés. Desde la perspectiva de González

(2015) se relacionan con migrañas, problemas en las relaciones sociales, dolores musculares y de espalda, fatiga, desvalorización, hipertensión, entre otras. Es así que, dichas manifestaciones afectan parcial o totalmente el desarrollo integral del individuo. Por otro lado, las complicaciones de esta alteración se evidencian en conflictos personales, con los cónyuges, familia e hijos, incluso en la actividad sexual (Martínez, 2010). A su vez, pérdida de apetito, cansancio, sensación de vértigo y malestar en general.

Por otro lado, la presencia del Síndrome de Burnout suele acarrear consecuencias a nivel conductual, emocional y social. Como lo indica García, Sánchez, Dueñas y Meza (2020) las complicaciones se manifiestan mayormente en: pérdida del rendimiento laboral, indecisión sedentarismo, falta de interés por las actividades cotidianas, insatisfacción laboral, consumo de sustancias, ausentismo entre otras. Es así que, los efectos descritos afectan las diferentes esferas de la vida diaria de los trabajadores, por lo que es significativo tener en cuenta cuales se presentan con mayor frecuencia, con el afán de tratarlos a tiempo.

Prevención del Síndrome de Burnout

Se han descrito aspectos esenciales acerca del Síndrome de Burnout, no obstante, el pilar fundamental radica en su prevención. Por ello, es trascendental conocer a qué hace referencia el término expuesto, por lo que desde la perspectiva de Fernández y Jiménez (2009):

Es una actividad que se encaja en todos los niveles de atención de salud, debiendo ser ejecutada por todos los profesionales/equipos de salud, cada cual aportando su conocimiento especializado al equipo multidisciplinar de cara a la comprensión del perfil epidemiológico del colectivo social asistido y la elaboración de los planes de intervención (p.8).

Por lo tanto, es notorio que la prevención va de la mano con la intervención, en particular con los planes que se ejecutan dentro de este, mismos que contienen

actividades, recursos, tiempo, delegados, entre otros factores que facilitan su proceso. Seguidamente, en cuanto al Síndrome estudiado se ha evidenciado que este perjudica en diversos aspectos a la persona. Por ello, el actuar es la base clave, para lo cual se proponen los siguientes recursos, herramientas y tipos de apoyo para el Burnout en el Cuadro 7.

Cuadro 7. Apoyo e intervención en el Síndrome de Burnout

ítem	Postulado
Emocional	Relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
Instrumental	Son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
Informativo	Permiten a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo.
Evaluativo	Es un <i>feed-back</i> de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad.

Fuente: Martínez (2010)

Como se visualiza, se muestran cuatro dimensiones y sus modos o técnicas de intervención. Dentro del mismo contexto, las estrategias o medidas preventivas se basan en conocimientos desarrollados para afrontar y disminuir la sintomatología. Como lo indica Martínez (2010), la mayoría de programas se centran en la prevención de los factores de riesgo vinculados al Burnout, para lo cual se trabaja con las siguientes metodologías: estilos de afrontamiento, reestructuración cognitiva, técnicas conductuales, organización del tiempo, entre otras. Cabe destacar se implementan de acuerdo a las necesidades individuales de sujeto.

Continuamente, existen medidas preventivas orientadas en el individuo para la adquisición y mejora de estilos de afrontamiento frente a la problemática. De acuerdo con Durán, García, Parra, García y Hernández (2018) las técnicas recomendadas son: estrategias instrumentales centradas en el entrenamiento de habilidades sociales, relaciones, sociales, asertividad, comunicación, y estrategias basadas en el relajamiento muscular para la gestión de la ira, hostilidad y sentimientos de culpa. De este modo, existe un rediseño en la competencia profesional, pues el trabajador obtiene mayor destreza para

controlar sus pensamientos y emociones, entabla mejores relaciones intra e interpersonales y reduce la sintomatología.

Al mencionar las técnicas recomendadas que se determinan de manera preventiva orientada de forma individual para la adquisición de una formación en afrontamiento de problemas. Principalmente las técnicas están proyectadas en el enfoque conductivo conductual, ya que es una corriente psicológica más eficaz al mencionar el factor conductual del ser humano que conlleva. De acuerdo con Villarroel (2015) Los elementos cognitivos conductuales ayudan a fomentar, ejercitar e intervenir en un cambio para las personas, Recalcar que este tipo de enfoque van de la mano para manejar una conducta de manera cognitiva, y así, poder lograr un cambio o mejora en cualquier tipo de trastorno o patología psicológica que puede presentar.

Referencia a la teoría Cognitiva conductual engloba e involucra principalmente como una intervención que hace énfasis a las conductas irracionales y desadaptativas de los pensamientos de las personas que causan afectaciones de manera inter e intrapersonales en la adaptación social, emocional, del ambiente y al hablar de un ámbito institucional, en su medio organizacional y psicoeducación del sujeto en cuestión. Menciona Ramírez y Rodríguez (2012) Se debe hacer una prevención e intervención de manera global y personal con varios factores de afectación que inciden al individuo a tener estos tipo de conductas no reguladas y desestructuradas.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En esta sección se exponen los aspectos metodológicos empleados en el presente estudio. Para ello, en los próximos apartados se vislumbra el tipo de investigación, donde se detalla el paradigma, la modalidad y el alcance de la investigación. Asimismo, se exponen las técnicas, herramientas e instrumentos para la recolección de información. Continuamente, se contextualiza la población, la muestra y el muestreo que determina la cantidad de participantes. Finalmente, se caracteriza la institución donde se realiza la investigación.

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación se inscribe en el paradigma post positivista, el cual se caracteriza por ser un modelo de carácter cuantitativo, científico, realista y empírico. Desde la perspectiva de Catalán y Jarillo (2010) los estudios con este tipo de paradigma se llevan a cabo mediante encuestas, cuestionarios o instrumentos de investigación, por este motivo, permite obtener medidas cuantitativas sobre el problema social de interés. Para Ramos (2015), esta modalidad se centra en la comprobación de hipótesis mediante métodos estadísticos. Por lo tanto, se emplea dicho modelo, puesto que el análisis de datos sobre el síndrome de burnout se ejecuta a través de la estadística, lo cual responde al cumplimiento adecuado de los objetivos estipulados.

Enfoque

La modalidad de esta investigación es de tipo cuantitativa, la cual emplea el método hipotético deductivo para el análisis de datos y la aceptación o rechazo de hipótesis. Desde la perspectiva dada por Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de metodología es sistémica y ordenada, pues se conforma por una serie de fases que le permiten al investigador establecer de forma adecuada los objetivos, los métodos, y los recursos para el levantamiento de información sobre las variables de interés. Con base a este criterio, el presente estudio se adapta a esta modalidad, debido que se ha estipulado realizar estadísticos

descriptivos para valorar el comportamiento del síndrome de burnout en los participantes.

Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, en donde las variables analizadas únicamente son observadas, medidas y registradas por el investigador a cargo del estudio. De acuerdo con Vallejo (2002) en esta metodología no existe manipulación en las variables de interés, ni requieren un tipo de control. Por este motivo, es un método más natural, pues se acerca mayormente a la realidad de la sociedad. Por consiguiente, este diseño se adapta a los criterios del presente estudio, debido que en ningún momento se modifican o manipulan los datos en la población estudiada.

El corte es de tipo transversal, el cual se caracteriza por medir el comportamiento de un fenómeno en un tiempo determinado, De acuerdo con Mejía, Naranjo y Santamaría (2018) su objetivo principal es describir la distribución y frecuencia de los determinantes de la enfermedad en un población, para lo cual se requiere una muestra. Por otro lado, cuenta con un alcance descriptivo y analítico. Por lo tanto, esta temporalidad se adapta al presente estudio, puesto que la información se recoge en un mismo periodo de tiempo.

Alcance

El alcance es de tipo descriptivo, el cual permite describir y detallar minuciosamente el comportamiento de las variables de interés. Para Albán, Arguello y Molina (2020) el objetivo principal de un estudio descriptivo se centra en exponer las características del fenómeno de estudio en un determinado grupo humano. También, admite la posibilidad de generar conocimientos a partir de métodos estadísticos y rechazar o aceptar hipótesis. Por lo tanto, esta metodología se ajusta a la presente investigación, debido que se analiza el síndrome de burnout mediante criterios numéricos.

2.2. Población

En este apartado se hace alusión a los casos de interés, que refiere a la población indudablemente, por lo que se adjudican 180 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato. Por consiguiente, refiere a que se trabajó con toda la población expuesta, mismos que presentan con características esenciales para el estudio. De este modo, la población se centra en no probabilístico por conveniencia.

Desde la perspectiva de Hernández y Carpio (2019) este es distinguido por “buscar con mucha dedicación el conseguir poblaciones representativas cualitativamente, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos” (p.4). Con base en lo expuesto y aludido por el autor este tipo de población también se centra en criterios de inclusión, donde se destaca: a) laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato; b) voluntariedad para participar; c) contar con el consentimiento informado. Continuamente, en los criterios de exclusión se fundan en: a) no laborar Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato; b) no desear participar en la investigación, al igual que no brindar su consentimiento del estudio.

Caracterización de la Población

En la tabla 1 se detalla la caracterización de cada uno de los participantes con la finalidad de conocer a profundidad aspectos sociodemográficos, donde se resalta: edad, la cual incluye el mínimo, el máximo, la media y la desviación estándar. Por otro lado, estado civil, identificación étnica, aspectos laborales, profesionales y familiares. en dichas variables se observa sus resultados en frecuencia y porcentaje.

Tabla 1. Caracterización de la Población

Variables	Media (M)	Desviación (Dt)
Edad	30	6,22
	Frecuencias	Porcentajes
Sexo		
Masculino	88	48,9%
Femenino	92	51,1%
Estado civil		
Soltero	79	43,9%
Casado	84	46,7%
Divorciado	11	6,1%
Viudo	6	3,3%
Identificación étnica		
Mestizo	84	46,7%
Indígena	96	53,3%
¿Ha recibido atención psicológica en los últimos seis meses?		
Si	17	9,4%
No	161	89,4%
Tal vez	2	1,1%
¿Cuál es su profesión?		
Abogado	7	3,9%
Administración de empresas	43	23,9%
Administración en finanzas	14	7,8%
Asesor de negocios	5	2,8%
Bachiller	17	9,4%
Comunicador social	2	1,1%
Contabilidad y auditoría	26	14,4%
Diseño gráfico	9	5,0%
Economista	1	,6%
Empleado privado	8	4,4%
Estudiante	5	2,8%
Gestor de cobranzas	2	1,1%
Informática	4	2,2%
Ingeniero comercial	15	8,3%
Ingeniero en marketing	10	5,6%
Ingeniero en sistemas	7	3,9%
Ingeniero en turismo	1	,6%
Psicólogo industrial	2	1,1%
Sociólogo	1	,6%
Trabajo social	1	,6%

Nota: M: Media; Dt: Desviación; Datos obtenidos a partir de la evaluación de 180 participantes

Con base en los resultados, en primera instancia a variables de tinte personal se manifiesta que acerca de la edad la media refiere a un valor de 30, mientras que la desviación estándar 6,22. Seguidamente, existe una prevalencia en el sexo femenino con un 51,1%, mientras que en el sexo masculino con un 48,9%. Continuamente, el estado civil de los trabajadores prevalece en casado con el 46,7%. Seguidamente, en su mayoría de empleados corresponden a identificación indígena con el 53,3%. Por otro lado, en cuanto a lo psicológico, el 89,4% de las personas no han recibido atención psicológica en los últimos meses. De otra forma, en lo profesional resaltan mayormente los

administradores de empresas con el valor de 23,9%. Concomitantemente, el área con mayor personal indica al área de negocios con el 28,9%. Para terminar, en cuanto a lo familiar, prevalecen individuos sin hijos con el 43,9%.

2.3. Recolección de la Información

En este apartado se vislumbran las técnicas empleadas para el levantamiento de información, las cuales corresponden a la observación estructurada y la encuesta; asimismo, para el análisis de datos se emplean técnicas psicométricas. Por otro lado, se detallan los instrumentos utilizados en este estudio, entre ellos: Ficha Ad Hoc sociodemográfica y el Test Maslach Inventory (MBI) para la medición del síndrome de burnout. A continuación, se describe cada uno de ellos.

Técnicas

Acerca de la recolección de información y en las técnicas empleadas se presenta a la observación científica o también conocida como observación sistematizada, puesto que a través de la visualización directo del fenómeno y del objeto de estudio se reconoció la situación problemática en la institución financiera. Seguidamente, se manifiesta a la encuesta la cual es una técnica de recolección de información en la investigación, en este caso se mantuvo un orden adecuado y estructurado para obtener veracidad, claridad en los resultados obtenidos por los participantes evaluados. Finalmente, al hablar de técnicas psicométricas se engloba a la prueba psicológica encargada de valorar a los trabajadores de la organización, puesto que esta cuenta con propiedades confiables y consistencia interna apta para el presente proyecto.

Instrumentos

Ficha Ah Hoc sociodemográfica

Como primer punto se alude a la ficha sociodemográfica denominada Ah Hoc, con el objetivo de caracterizar a la población en puntos particulares, tales como la edad, sexo, estado civil, aspectos económicos, laborales y familiares, para lo cual esta ficha refiere a un total de 10 ítems de opción múltiple.

Test Maslach Inventory (MBI)

En cuanto al MBI, Hederich y Caballero (2016) manifiestan que este reactivo psicológico fue elaborado por Maslach en colaboración con Jackson en el año de 1981. Por consiguiente, este instrumento es el encargado de evaluar el Síndrome de Burnout con 22 ítems en función de tres escalas: realización personal (8 ítems que abordan sentimientos vinculados con la eficacia en el entorno laboral y la competencia dentro del mismo); agotamiento emocional (9 ítems que aluden la pérdida de emociones y sentimientos por el cansancio profesional) y despersonalización (5 ítems que exploran la falta de sensibilidad, empatía y pertenencia hacia los individuos del contexto laboral).

Por otra parte, Gil - Monte (1999), indica que es significativo expresar la metodología de calificación, misma que refiere a una escala de tipo Likert que va desde 0 (nunca) hasta 6 puntos (todos los días). Asimismo, para obtener las puntuaciones finales se suman las subescalas, donde se resaltan los siguientes puntos de corte.

- Realización personal: Se califica a la inversa, donde el valor de 0 a 30 refiere a un bajo nivel, mientras que de 34 a 39 intermedio y finalmente superior a 40 se manifiesta como logro.
- Agotamiento Emocional: Valores superiores a 27 puntos se interpreta como un alto nivel de Burnout. Seguidamente, un valor de 26 a 19 indica un nivel intermedio y para terminar inferior a 19 revela un nivel muy bajo.
- Despersonalización: Se obtiene un valor de 10 se interpreta como nivel elevado, de 9 a 6 puntos un nivel medio y para concluir menor a 6 simplemente es bajo.

Concomitantemente, es trascendental indicar la confiabilidad del Maslach Inventory (MBI), con el afán de corroborar su adecuada consistencia interna. Con base en lo expuesto, es esencial indicar su valor de Alfa de Cronbach en su versión original, en el contexto de Latinoamérica y en el presente estudio, donde los resultados refieren lo siguiente en la Tabla 2.

Tabla 2. Confiabilidad en Maslach Inventory (MBI)

Subescala	Versión original	Contexto latinoamericano	Estudio actual
Realización personal	.72	.52	.83
Agotamiento emocional	.87	.82	.71
Despersonalización	.57	.50	.54

Fuente: Gil Monte y Peiró (1999); Kulakova, Moreno, Garrosa, Sánchez y Aragón (2017); Elaboración propia (2022)

Como es notorio, en la tabla 2 se presenta la versión original, contexto latinoamericano y estudio actual de cada una de ellas con su subescala y su Alfa de Cronbach. Por lo que se concluye, que los valores del instrumento indican proporción y oportunidad para el desarrollo del estudio.

Se realizó dos investigaciones de referencia de Gill Monte (1999) la fiabilidad reportada en el manual del cuestionario fue: 0.90 para Agotamiento emocional, 0.72 para Realización personal y 0.79 para Despersonalización. Y según Kulakova, Moreno, Garrosa, Sánchez y Aragón (2017) los valores de fiabilidad de las escalas según alfa de Cronbach en nuestro estudio fueron 0.87 para agotamiento emocional, 0.72 para realización personal y 0.57 para despersonalización. Por lo cual, se puede determinar una alta fiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio.

Procesamiento y análisis de la información

Se analizan los datos que determinan cada una de las subescalas establecidas en el instrumento, así también de cada ítem con la finalidad de conocer a profundidad aspectos sociodemográficos, donde se resalta: edad, la cual incluye

el mínimo, el máximo, la media y la desviación estándar. Por otro lado, estado civil, identificación étnica, aspectos laborales, profesionales y familiares. en dichas variables se observa sus resultados en frecuencia y porcentaje. Se realiza una valoración por cada una de las subescalas a partir de la media, desviación estándar, mínimo y máximo. Además, se analiza la frecuencia y porcentaje de trabajadores con indicios de burnout. Finalmente se analizan los resultados de datos sociodemográficos.

2.4. Caracterización de la Institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., es una empresa que nace en la gran comunidad Indígena de Palugsha – Ecuador en 1982, debido a un grupo de líderes de la etnia indígena que visualizaron la necesidad de contar en un sector centro del Ecuador con una importante Institución de servicio Financiero que con su respaldo humano se convirtiera en un ente promotor del desarrollo y progreso económico – social de las comunidades Indígenas.

Es importante hablar sobre el compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental que ha sido, es y será la causa primordial para con la gente de cada una de las comunidades y del país en general. La Cooperativa siempre se ha destacado por sus novedades para estar siempre cerca con sus socios y ahorristas, incentivar y crear un espacio de coworking para cerrar negocios, reunirse con clientes y tener una visión distinta de como ahorrar e invertir. Todo esto siempre bajo la “mirada y la ayuda de Dios” manifestó su gerente general.

SAC nace en un contexto muy precario, el Ecuador de la década de los 80. Un momento de la historia donde en el área rural se registraba altos índices de extrema pobreza, carencia de accesos a los servicios básicos, delincuencia, alcoholismo y demás. Segundo Gerente general recuerda, con nostalgia, que la hambruna embargó a su comunidad de Palugsha (Ambato).

En ese ambiente, en abril de 1982 se forma (SAC), “cuando empecé a juntar gente, cada uno reunió 20 sucres y se logró obtener 400 sucres (US\$ 0,016). Con ellos empezamos a dar crédito, incentivar el ahorro, capacitar a nuestros colaboradores, etc. Al inicio, los socios eran solo indígenas evangélicos”. Pasaron unos pocos años, relata Segundo, en 1997 tenían ya US\$ 50 mil en activos y fue cuando realizaron un congreso para convertirse en Cooperativa. Los líderes de las comunidades se reunieron en Manta y decidieron dar este paso y en 1999 nave oficialmente SAC como cooperativa de ahorro y crédito indígena.

Hoy, con 41 años después, tiene 100 mil socios y clientes, es decir 100 mil familias beneficiadas y la pluriculturalidad está a la vista, hay indígenas, campesinos, mestizos, etc. Cuenta con US\$ 130 millones de activos, una morosidad de 4,60%, un patrimonio de US\$ 11 200 000 y 180 colaboradores. Entre sus inversionistas están la banca privada y pública como BanEcuador y la banca de segundo piso Corporación Nacional de Finanzas píañares y Solidarias (CONAFIPS).

Christian Toalombo es el subgerente general y continua con la historia de este gran equipo asociado para el bien común. Destaca que fue necesario la preparación de todos para conocer como guiar en el correcto manejo de recursos y que los socios confíen en SAC. Es primordial saber que son 16 sus agencias actuales y aspiran abrir siete más en este 2023. Ibarra, Otavalo, Atuntaqui, Carapungo, Quito Sur, Sangolquí, Machachi, Santo Domingo de los Tsáchilas, Latacunga. En Ambato tres (Sur, Matriz y Cevallos), Pelileo, Riobamba, Cuenca (que tendrá coworking) y Machala. Muy pronto los clientes contarán en Quito con SAC frente al Mall el Jardín (con área de coworking), Cotocollao y en el Centro Histórico. Además, en el tener trimestre de este año abrirán sus puertas en Cañar, Tena y Gualaceo.

El pilar de SAC, casa adentro, son las personas, el respaldo y apoyo de todos los colaboradores son claves para crecer en las agencias. Les hacen sentir que son una familia, festejan cumpleaños, almuerzan juntos y demás. Hay un

presupuesto destinado para la capacitación en diversas áreas y todo esto permite que se cumplan los objetivos, de la mejor manera posible.

Su misión como institución financiera es mejorar la calidad de vida de sus socios a través de la prestación de productos y servicios financieros innovadores. La visión es ser reconocidos como la primera Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena en el Ecuador con principios y valores cristianos. Finalmente, al mencionar valores corporativos, mediante la equidad, confianza, responsabilidad honestidad y entre otros valores cristianos que como comunidad indígena mantienen en su cultura.

El propósito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC es ofrecer servicios y soluciones principalmente financieras a socios y clientes para ser un apoyo en alcanzar las metas y mejorar sus situaciones financieras. Mencionar que quieren manifestarse como socios confiables y eficientes en la gestión y planificación financiera para la sociedad y comunidades afines a nuestra etnia indígena.

Nuevamente como visión se toma en cuenta que quieren reconocerse como líderes en la industria financiera del país, ya que una Cooperativa indígena incentiva a las etnias hermanas a poder identificarse de manera representativa en el país, brindando soluciones innovadoras, mejorando la accesibilidad y eficiencia de los servicios siendo un modelo de excelencia de servicio al cliente.

La ética y compromiso con su sociedad y su comunidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda. Comprenden la importancia de promover el desarrollo social, económico y ambiental de sus áreas de injerencia, con acciones y prácticas que contribuyen activamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y ecosistema del país ecuatoriano. El accionar de la Cooperativa SAC se basa en la ética corporativa que desde 1982 se ha convertido en el estandarte honorable de las políticas y prácticas de sus programas corporativos.

Históricamente la gestión de la Cooperativa se basa fundamentalmente en la transparencia, la equidad y el cuidado del medio ambiente, ya que se destacan en esta área dando a notar la diferencia con las otras Cooperativas que no toman en cuenta el bienestar y la salud ambiental del país, que permitan generar condiciones laborales u organizacionales estables y productivas que busquen el bienestar familiar de manera global de los habitantes y sus recursos ecológicos como tal.

Además, trabajan en proyectos de protección de los páramos, con el fin de cuidar las fuentes naturales y ecológicas de agua que abastecen a las grandes partes de sectores urbanos, incentivan con campañas de reforestación y defensa de los bosques para crear conciencia de forma conjunta no solo para la participación de los colaboradores de la Cooperativa, si no también, de agentes y personas externas que pueden aportar de manera beneficiosa para lograr estos aspectos a tratar.

Es importante dar a conocer el Buen Gobierno Corporativo, encabezan con el Dr. Segundo Toalombo (Gerente General), Eustaquio Tuala (Presidente de la Cooperativa), Christian Toalombo (Subgerente), Narcisa Usulle (Directora Financiera Administrativa) y Leonardo Simisterra (Director de Negocios).

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este último capítulo que analizan los resultados a través del reactivo psicológico aplicado, para lo cual se presenta un análisis descriptivo y categórico.

3.1. Análisis descriptivo del MBI

A continuación, en la tabla 3 se visualizan las tres subescalas del Inventario de Maslach, para lo cual estos se muestran con las principales medidas de tendencia central, lo que refiere a mínimo, máximo y media.

Tabla 3. Análisis descriptivo MBI

Subescalas	Min	Máx	M
Realización personal	14,00	48,00	39,70
Agotamiento emocional	,00	46,00	16,06
Despersonalización	,00	23,00	5,73

Nota: M: Media aritmética; Min: Mínimo; Max: Máximo; Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 180 participantes.

Los valores de referencia, en caso de Realización Personal de 0 – 33 presentan Burnout, en este caso en un valor medio que se toma por referencia de 34 – 39, para Agotamiento Emocional es de 27 – 54 y en Despersonalización es de 10 – 30. Como se observa, en primera instancia la realización personal se encuentra en la categoría de medio alto con un valor de 39,70 acorde con los puntos de corte del instrumento. Tanto el agotamiento emocional como la despersonalización tienen medias correspondientes a un nivel Bajo de Burnout. Los puntajes mínimos y máximos indican que dentro de la población hay personas que no padecen burnout y otros que sí, razón por la cual las medias se encuentran en valores de nivel Bajo y Medio.

Análisis descriptivo del MBI en frecuencias y porcentajes

Se describe en la tabla 4, las tres subescalas del inventario de Maslach, para lo cual esto se muestra cuantas personas según las subescalas padecen de burnout.

Tabla 4. Análisis categórico del MBI

Nivel	Realización personal		Agotamiento emocional		Despersonalización	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	35	19,4%	133	73,9%	87	48,3%
Medio	36	20,0%	32	17,8%	47	26,1%
Alto	109	60,6%	15	8,3%	46	25,6%

Nota: Datos obtenidos a partir de la evaluación de 180 participantes

Como se observa en la tabla 4, la dimensión donde mayor dificultad existe es Despersonalización con un 25,6% de nivel Alto. En segundo lugar hay Agotamiento Emocional en un nivel Alto en el 8,3% y tampoco se pueden obviar los porcentajes de Baja (19,4%) y Media (20%) Realización Personal a pesar de que predomina en un 60% un nivel Alto.

3.2. Análisis descriptivo del MBI según los datos sociodemográficos

Seguidamente, se presentan resultados en base a los datos sociodemográficos obtenidos por el MBI.

Tabla 5. Análisis descriptivo según el sexo

Variables	Sexo	<i>M</i>
Realización personal	Masculino	39,80
	Femenino	39,61
Agotamiento emocional	Masculino	11,79
	Femenino	14,27
Despersonalización	Masculino	5,73
	Femenino	5,73

Nota: M: Media aritmética. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 180 participantes.

En la tabla 5 se plasman los resultados acerca del sexo, donde se observa que en la realización personal la media se diferencia de 0,2, por lo que ambos sexos se hallan en la categoría de medio. En cuanto al agotamiento emocional, sobresale el género femenino con una media de 14,27 que se interpreta como bajo. Finalmente, la despersonalización en hombres y mujeres es similar, lo que denota un nivel bajo.

Tabla 6. Análisis descriptivo según la edad

Variables	Rango de edad	M
Realización personal	18-25	39,18
	26-33	40,62
	34-40	37,72
	41-48	38,62
Agotamiento emocional	18-25	13,36
	26-33	13,72
	34-40	11,96
	41-48	10,31
Despersonalización	18-25	7,51
	26-33	5,45
	34-40	6,03
	41-48	3,31

Nota: M: Media aritmética. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 180 participantes.

Es notorio que en la realización personal el rango de edad que predomina es de 26 a 33 años con una media de 40,62 que se ubica como alto según los valores de referencia ya mencionados anteriormente. Por consiguiente, en agotamiento emocional sobresale el mismo rango con una media de 13,72 que refiere a bajo. Finalmente, en despersonalización prevalece el rango de edad de 18 a 25 años con un valor de 7,51 que se ubica en la categoría de medio según los puntos de corte.

Tabla 7. Análisis descriptivo según el estado civil

Variables	Estado civil	M
Realización personal	Soltero	40,18
	Casado	38,63
	Divorciado	42
	Viudo	44
Agotamiento emocional	Soltero	13,84
	Casado	12,86
	Divorciado	8
	Viudo	14,66
Despersonalización	Soltero	6,37
	Casado	5,63
	Divorciado	2,27
	Viudo	5,16

Nota: M: Media aritmética. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 180 participantes.

Es evidencia que en la realización personal prevalece el estado civil soltero con una media de 40,18 que indica alto. Seguidamente, en agotamiento emocional

sobresale el estado viudo con un valor de 14,66 que refiere a bajo. Finalmente, en despersonalización una media de 6,37 en el estado soltero que se manifiesta como bajo.

Tabla 8. Análisis descriptivo según el nivel de educación

Variables	Nivel de Educación	M
Realización personal	Tecnólogo	38,45
	Universitario	40,96
	Posgrado	35,46
Agotamiento emocional	Tecnólogo	11,37
	Universitario	14,04
	Posgrado	13,15
Despersonalización	Tecnólogo	6,40
	Universitario	5,40
	Posgrado	5,23

Nota: M: Media aritmética. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 180 participantes.

De acuerdo con la tabla 8 se indica que en la realización personal prevalece el tercer nivel, lo que refiere a universitario con una media de 40,96 que se interpreta como alto. Por consiguiente, en agotamiento emocional domina también la categoría aludida con un valor de 14,04 que se adjudica como bajo. Finalmente, la despersonalización con una media de 6,40 en el tecnólogo indica medio.

Tabla 9. Análisis descriptivo según el área o departamento al que pertenece

VARIABLES	Área	M
Realización personal	Administrativo	34,40
	Área de capacitación	40,97
	Área de negocios	40,50
	Talento humano	34,33
	Operativa	40,30
	Atención al cliente	45,50
	Cajero	45
	Cobranzas	40,08
	Contabilidad	32,66
	Crédito	42,75
	Área financiera	14
	Gerencia	45,40
	Inversiones	42
	Marketing	35
	Recaudación	35,30
Sistemas	39,66	
Agotamiento emocional	Administrativo	10,80
	Área de capacitación	17,75
	Área de negocios	10,44
	Talento humano	19,66
	Operativa	14,30
	Atención al cliente	21,50
	Cajero	5
	Cobranzas	9,83
	Contabilidad	13,16
	Crédito	15,75
	Área financiera	17
	Gerencia	11,20
	Inversiones	14,33
	Marketing	21,25
	Recaudación	8,30
Sistemas	20,66	
Despersonalización	Administrativo	4
	Área de capacitación	6,37
	Área de negocios	4,84
	Talento humano	3,66
	Operativa	6,36
	Atención al cliente	2,50
	Cajero	8,75
	Cobranzas	5,41
	Contabilidad	6,83
	Crédito	5,75
	Área financiera	3
	Gerencia	7,40
	Inversiones	2,33
	Marketing	5,25
	Recaudación	7,40
Sistemas	5,50	

Nota: M: Media aritmética. Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 180 participantes.

Se visualiza que en la realización personal sobresale en área de atención al cliente con una media de 45,50, misma que se interpreta como alta, lo que es un punto a favor y potenciador en los empleados. No obstante, el área financiera revela una media de 14 que se adjudica como bajo. Seguidamente, en el agotamiento emocional del mismo modo domina el área de atención al cliente con una media de 21,50 que se encuentra en la categoría de medio, mientras que el valor más bajo es en cajeros con una media de 5. Finalmente, acerca de la despersonalización predomina una media de 7,40 en gerencia y departamento de recaudación que refiere a un estado medio, mientras que el valor más bajo es área financiera con un valor de 3.

3.3. Propuesta de intervención

1. **Nombre de la propuesta:** Plan de Prevención del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato

2. **Datos informativos:**

Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC

Ubicación geográfica y dirección: Tungurahua, Ambato. Calle Anthony Clavijo y Granadas

Tiempo estimado para la ejecución: Se estipula todo el año académico que llegaa ser los diez meses con una capacitación mensual.

Beneficiarios:

- **Directos:** Los beneficiarios directos son los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
- **Indirectos:** Los beneficiarios indirectos son las jefaturas y todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
- **Responsable de la propuesta:**

Autor: Nathaly Sofia García Cadena Director: Psc. Dayamy Lima Rojas

Presupuesto: aproximado de los costos 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 10. Presupuesto

Recursos	Monto
Humanos	100
Materiales y suministros	200
Material bibliográfico	100
Material tecnológico	200
Recursos técnicos	150
Imprevistos	100
Total	850

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

3. Justificación

Esta investigación muestra un nivel de interés social, porque el bienestar de los trabajadores es fundamental para que desempeñen cada una de sus responsabilidades de la forma más idónea. Asimismo, el estudio contribuye con información en el ámbito organizacional a un nivel local, para fundar la base para próximas investigaciones referentes a la temática, puesto que el accionar simplemente se queda plasmado en la teoría y no en la práctica.

Es de gran importancia la validación del plan de prevención, puesto que permite su implementación a futuro a partir de criterios científicos sólidos. Es vital que este problema no sea minimizado pues se acrecienta la posibilidad que los trabajadores acarreen conflictos a nivel físico y psicológico. Para culminar, conocer el síndrome de burnout en trabajadores de una cooperativa en la ciudad de Ambato permite una breve y positiva intervención para que así su potencial sea adecuado en su contexto y con sus circundantes.

4. Objetivo

- Validar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC de Ambato

Planificación general y temporalización de la propuesta

Cuadro 8. Resumen de la propuesta de intervención psicológica

Sesiones	Dimensiones de intervención	Objetivos	Técnicas	Actividades	Recursos	Responsable	Evaluación	Tiempo
1	Realización Personal	Validar los logros obtenidos hasta el momento	Refuerzo positivo	Evento de reconocimiento de logros	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Proyector 	Nathaly García	El participante debe manifestar su mayor logro y como lo hace sentir	2 h 00
2		Estimular la empatía	Rol Playing	Rol playing sobre funciones invertidas	<ul style="list-style-type: none"> • Computador 	Nathaly García	Posterior al rol playing comentar como fue la experiencia y que le llamo la atención	2 h 00
3		Estimular la proyección de metas personales desde la institución	Grupo Focal	En grupos de hasta 10 integrantes se intercambiará sobre metas personales importantes y cómo desde la institución se puede propiciar u obstaculizar su logro	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Libreta • Esferos 	Nathaly García	Compartir con los participantes sobre metas y proyectos comunes, para lograr un apoyo grupal y un buen ambiente laboral	1h 00
4	Agotamiento Emocional	Dotar de conocimientos sobre agotamiento emocional a los trabajadores.	Charla	<ul style="list-style-type: none"> • Charla sobre agotamiento emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Hojas • Esferos 	Nathaly García	Un breve banco de preguntas a los trabajadores sobre el agotamiento emocional	2 h 00

5		Identificar causas y soluciones del agotamiento emocional	Ejercicios de relajación Lluvia de ideas	<ul style="list-style-type: none"> Ejercicios de respiración Lluvia de ideas sobre causas del agotamiento emocional en la institución y posibles soluciones 	<ul style="list-style-type: none"> Computador Hojas Esferos 	Nathaly García	Presentar o exponer sus lluvias de ideas a todos los colaboradores	2 h 00
6	Despersonalización	Mantener la atención en el presente, en el aquí y el ahora	Mindfulness	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de mindfulness para prestar atención al presente 		Nathaly García	Comentar su experiencia con la practica mindfulness	1 h 00
7		Estimular recuerdos de sí mismo y el conocimiento entre sí de los participantes a partir de los eventos vitales	Línea de vida	<ul style="list-style-type: none"> Línea de vida individual y socialización en subgrupos y grupos 		Nathaly García	Socialización de ideas principales sobre su línea de vida	2 h 00

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

Cuadro 9. Matrices operativas para la intervención psicológica

Sesión: 1						
Tema: Charla sobre Agotamiento Emocional						
Objetivo: Dotar de conocimientos sobre agotamiento emocional a los trabajadores.						
Área de intervención: Agotamiento Emocional						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Introducir el tema	Diferencial semántico	Cada participante dirá en voz alta del 1 al 10 cuán agotado se ha sentido emocionalmente en el último mes		10 min	Identificación con el tema a tratar
Desarrollo	Dotar de conocimientos sobre agotamiento emocional a los trabajadores.	Charla	Se desarrolla una charla sobre agotamiento emocional explicar el concepto, manifestaciones, causas, consecuencias y soluciones	Computador, proyector	1 h 00	Conocimientos sobre el tema
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Una palabra	Cada persona debe sintetizar en una palabra cómo se ha sentido durante la sesión.		5 min	Palabras que indiquen satisfacción
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Sesión: 2						
Tema: Agotamiento emocional						
Objetivo: Identificar causas y soluciones del agotamiento emocional						
Área de intervención: Agotamiento Emocional						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Lograr una predisposición favorable hacia la actividad	Relajación	Se explica y ejecuta una técnica de relajación breve		10 min	Estado de tranquilidad
Desarrollo	Identificar causas y posibles soluciones del agotamiento emocional	Lluvia de ideas	Se desarrolla una lluvia de ideas en subgrupos acerca de causas y soluciones del agotamiento emocional en la institución, a continuación, en plenaria los subgrupos socializan las ideas tratadas y se llegan a acuerdos sobre posibles propuestas de solución.	Computador Hojas Esferos	1 h 00	Reconocer los problemas reales, saber solucionarlos y reducir el estrés.
Cierre	Despedir a los participantes con un estado emocional favorable	Frase positiva	Cada participante debe decir a su compañero de al lado una frase positiva que se llevará consigo		15 min	Finalización con estado de ánimo positivo
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Sesión: 3						
Tema: Burnout						
Objetivo: Disminuir el síntoma de la despersonalización.						
Área de intervención: Despersonalización						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Estimular la integración de los participantes	Técnica de integración	Se desarrolla una técnica donde cada participante debe desarrollar un diálogo con diferentes estados de ánimo: triste, alegre, borracho, enamorado, etc. El diálogo es: Te vendo un pato/pica o no pica?/ Te lo compro/ Te lo vendo	Sillas	10 min	Integración y ambiente de relajación
Desarrollo	Estimular la mentalización en el presente	Mindfulness	Se explica la técnica de Mindfulness y se ejecuta	Sillas, parlante con música relajante de fondo	1 h 00	Estimulación de la atención en el presente
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Una palabra	Cada persona debe sintetizar en una palabra cómo se ha sentido durante la sesión.	Sillas	5 min	Palabras que indiquen satisfacción
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Sesión: 4						
Tema: Eventos vitales						
Objetivo: Estimular recuerdos de sí mismo y el conocimiento entre sí de los participantes a partir de los eventos vitales						
Área de intervención: Despersonalización						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Estimular la integración y la participación	Técnica de integración	Se desarrolla la técnica “Mi barquito viene cargado de...” y se hacen varias rondas con: productos de higiene, frutas, objetos, animales, etc. No se pueden repetir las palabras y el que lo haga o se equivoque deber[a cumplir una penitencia		15 min	Estimulación de la integración y la participación
Desarrollo	Estimular recuerdos de sí mismo y el conocimiento entre sí de los participantes a partir de los eventos vitales	• Línea de vida	En un primer momento cada persona elaborará una Línea de vida con 6 eventos vitales importantes que les hayan sucedido (3 positivos y 3 negativos). A continuación, en un segundo momento se crearán subgrupos de 3 personas donde intercambiarán sus eventos vitales y encontrarán puntos en común entre ellos en cuanto a las experiencias que han vivido. Finalmente en sesión plenaria cada subgrupo socializará los eventos que hayan sido comunes a los miembros del subgrupo.	Papel, marcadores	1 h 00	Estimulación del conocimiento de los miembros entre sí y el recuerdo de eventos vitales
Cierre	Estimular la conexión entre los participantes	Palabra estimulante	A partir de las experiencias compartidas, cada persona le dirá una palabra estimulante a cada uno de los miembros de su subgrupo		10 min	Conexión entre las personas
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Sesión: 5						
Tema: Reconocimiento de logros						
Objetivo: Validar los logros obtenidos hasta el momento.						
Área de intervención: Realización Personal						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Realizar el encuadre de la actividad	Presentación de Orden del Día	Se dará lectura al Orden del Día de la actividad		5 min	Encuadre de la actividad
Desarrollo	Validar los logros	Evento de reconocimiento de logros	Se desarrollará una actividad donde se utilizarán memorias fotográficas y videos de diferentes momentos vividos en la institución, reconocer el tiempo de permanencia (5, 10, 15, 20 y 25 años según el caso), así como méritos laborales.	Computadora, proyector, parlantes	1 hora	Reconocimiento de méritos y compromiso con la institución
Cierre	Estimular el sentido de pertenencia a la institución	Video institucional	Se proyectará un video institucional preparado previamente donde aparezcan imágenes de las diferentes áreas acompañado de mensajes que trasmitan los valores de la institución	Computadora, proyector, parlantes	10 min	Orgullo y satisfacción de pertenecer a la institución
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Sesión: 6						
Tema: Empatía						
Objetivo: Estimular la empatía						
Área de intervención: Realización Personal						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Estimular la integración y la participación	El globo	Se tendrán listos varios globos que deberán permanecer en el aire por parte de los participantes. Si un globo cae se impone un castigo a la persona que más cerca esté	Globos	10 min	Estimulación de la integración y participación
Desarrollo	Estimular la empatía	Rol playing	Se crearán subgrupos de máximo 5 personas. Se repartirán roles intercambiados, los de jefes a subordinados y viceversa, y cada subgrupo deberá realizar una dramatización de situaciones cotidianas que se viven en la empresa donde se refleje: un conflicto, el manejo inadecuado del conflicto y las consecuencias de esto. Posteriormente deben representar el manejo adecuado de ese mismo conflicto y la consecuencia. Al final en sesión plenaria cada subgrupo debe transmitir una reflexión en máximo 20 palabras.	Espacios para el trabajo de los subgrupos, computadoras, papel, lápices	1 hora	Estimulación de la empatía y con ello, futuros comportamientos que contribuyan mejor a la realización personal
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Una palabra	Cada persona debe sintetizar en una palabra cómo se ha sentido durante la sesión.		5 min	Palabras que indiquen satisfacción
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Sesión: 7						
Tema: Metas personales						
Objetivo: Estimular la proyección de metas personales desde la institución						
Área de intervención: Realización Personal						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Realizar el encuadre del grupo focal	Encuadre	En cada grupo se explicará el objetivo del grupo focal así como las preguntas que se tratarán.		5 min	Encuadre de la actividad
Desarrollo	Estimular la proyección de metas personales desde la institución	Grupo focal	Se crearán grupos de hasta 10 integrantes. El facilitador iniciará la ronda de preguntas sobre sobre metas personales importantes y cómo desde la institución se puede propiciar u obstaculizar su logro. Una persona tendrá que anotar las ideas principales y al final se hará una retroalimentación. Estas anotaciones serán entregadas para su análisis al departamento de Talento Humano.	Libreta Esferos	1 h 00	Metas favorecidas por la institución
Cierre	Trasmitir mensaje sobre la importancia de las metas	Video motivador	Se proyectará video breve sobre la importancia de las metas personales: 5 pasos para alcanzar tus metas https://www.youtube.com/watch?v=zHPmWxK2QAc	Computadora, video y proyector	5,18 min	Estimular la proyección de metas
Evaluación de la sesión por el beneficiario: Encuesta de retroalimentación (Anexo 6)						

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

Otras actividades y acciones

Se proponen además, otras acciones o actividades que no constituyen sesiones precisamente pero que pueden contribuir a la prevención del Burnout, las cuales deben ser lideradas desde Talento Humano. Estas son:

- Pausas activas con componente lúdico durante 5 – 10 minutos en cada jornada laboral.
- Que cada trabajador pueda disponer de 15 minutos de receso para comer y socializar con sus compañeros, tanto en la sesión de la mañana como de la tarde.
- Que exista la posibilidad de contar con la asistencia psicológica individual desde el punto de vista clínico.

3.4. Proceso de validación por expertos

Selección de los expertos

Según Hernández et al. (2022), manifiesta que la cantidad de expertos debe ser mayor o igual que $\alpha \cdot m$. Considerar que α debe ser un número entre 0,7 y 1, establecido por el investigador y m es el número de criterios seleccionados. El número prefijado en la presente investigación fue 1 y la cantidad de aspectos a evaluar fueron 3, es decir, que dio un resultado total de 3 expertos.

Tabla 11. Grado de conocimiento de los expertos

	Expertos	Grado de conocimiento
1.	Mg. Eleonor Pardo	9
2.	Mg. David Osorio	10
3.	Mg Dolores Guamán	9

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

Continuamente, en consideración con la autoevaluación de los expertos, se calculó el Coeficiente de Conocimiento o información (Kc).

Tabla 12. Coeficientes de Conocimiento o Información (Kc)

Expertos	Kc
1. Mg. Eleonor Pardo	0,9
2. Mg. David Osorio	1
3. Mg Dolores Guamán	0,9

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

Seguidamente, se elaboró el cálculo del Coeficiente de Argumentación (Ka), de la autoevaluación de los expertos en cuestión con relación al grado de influencia de las fuentes de argumentación.

Tabla 13. Coeficientes de Argumentación (Ka)

Expertos	Grado de conocimiento
1. Mg. Eleonor Pardo	0,9
2. Mg. David Osorio	1
3. Mg Dolores Guamán	0,9

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

Para finalizar se realizó el cálculo del coeficiente de Competencia (K).

Tabla 14. Coeficientes de Competencia (K)

Expertos	Grado de conocimiento
1. Mg. Eleonor Pardo	0,9
2. Mg. David Osorio	1
3. Mg Dolores Guamán	0,9

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

En los tres casos el Coeficiente de Competencia da una puntuación considerablemente alta de un rango promedio.

Validación de los expertos

A cada uno de los expertos se le facilitó el formato digital de validación con los criterios procedimentales y de accesibilidad a la propuesta, Determinar los resultados que se proyectan en la Tabla 16.

Cuadro 10. Valoración de la propuesta de prevención del burnout por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Valoración de la propuesta por cada experto		
		Experto 1	Experto 2	Experto 3
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica	90 (Muy buena)	80 (Buena)	100 (Muy buena)
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)	90 (Muy buena)	100 (muy buena)	100 (Muy buena)
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención	90 (Muy buena)	80 (Buena)	100 (Muy buena)
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades,	90 (Muy buena)	80 (Buena)	100 (Muy buena)
Coherencia	Los componentes de la propuesta tienen relación lógica entre sí; con lenguaje claro y sencillo	90 (Muy buena)	95 (Muy buena)	100 (Muy buena)
Relevancia	La propuesta se ajusta a los objetivos de la investigación, a las necesidades de los beneficiarios detectadas en el diagnóstico	90 (Muy buena)	95 (Muy buena)	100 (Muy buena)
Organización	Se refiere a la secuencia de las actividades según orden de complejidad	90 (Muy buena)	90 (Muy buena)	100 (Muy buena)
Relación entre las variables	Se tiene en cuenta la relación y consecuencia	90 (Muy buena)	90 (Muy buena)	100 (Muy buena)

	entre las variables			
Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y de aplicación de la propuesta en uno o varios contextos	90 (Muy buena)	90 (Muy buena)	100 (Muy buena)
Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta	90 (Muy buena)	90 (Muy buena)	100 (Muy buena)
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto	90 (Muy buena)	90 (Muy buena)	100 (Muy buena)

Fuente: Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022).

La mayoría de los expertos coincidieron en una valoración muy buena del 80 al 100% en los criterios e indicadores evaluados, sin embargo, algunos comentarios que acerca de que existen técnicas enfocadas al desarrollo personal y profesional para la prevención del burnout y que se debería ampliar un poco más las técnicas que se van a utilizar. A partir de las observaciones se realizaron cambios a la propuesta original.

CONCLUSIONES

- Se concluye que existe suficiente información de diversas fuentes acerca del síndrome de Burnout. No obstante, cuando se aborda la prevención existen de por medio diversas corrientes psicológicas, herramientas y estrategias que brindan su propio postulado. Por ello, es importante y necesario conocer a cabalidad a cada una de estas para así poder aplicar la mejor opción con la población a trabajar.
- Se indica que, tanto el agotamiento emocional (16,06) como la despersonalización (5,73) tienen medias correspondientes a un nivel Bajo de Burnout. Por otra parte, la Realización Personal (39,7) se encuentra en un nivel Medio de Burnout. En cuanto al porcentaje que está un poco más elevado de Burnout a comparación de las otras escalas es Realización Personal, sin embargo, este valor entra en niveles medios de Burnout, es decir, no entra como una condición de Burnout en los colaboradores.
- Se diseñó un plan de prevención del Síndrome de Burnout, el mismo que cuenta con 7 sesiones, objetivos, técnicas, recursos y logros, con la finalidad que este sea empleado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato, para así que los trabajadores cuenten con una mejor calidad de vida, tanto a nivel personal como profesional, para que esta no se vea mermada en su día a día. Además, se proponen otras acciones y actividades que no constituyen sesiones de intervención pero que contribuyen a la prevención del Burnout.
- El plan de prevención fue evaluado por criterios de tres expertos que aportaron observaciones importantes que fueron tomadas en cuenta para su mejoría; de esa forma se corrobora lo plasmado, debido que a través del profesionalismo de los evaluadores el plan está en la capacidad de solventar las necesidades del mismo y sobre todo prevenirlo, para que dicho síndrome no repercuta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC de Ambato.

RECOMENDACIONES

- Implementar el Plan de Prevención del Síndrome de Burnout. Además, es recomendable que el departamento de Talento Humano evalúe, al menos una vez al año, el Síndrome de Burnout en todo el personal para adoptar las medidas correctivas necesarias en dicho plan.
- Analizar otras variables que pueden indicar en el estrés de los trabajadores, tales como clima organizacional, así como la salud mental de los trabajadores para identificar a aquellos que requieran una atención psicológica individual.
- Adicionar en las capacitaciones del personal de nuevo ingreso, aspectos relacionados con el Síndrome de Burnout para un previo conocimiento del mismo y de la importancia de participar en las acciones que se implementen en la empresa para su prevención.

BIBLIOGRAFÍA

- Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. Recuperado de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. Recuperado de <https://bit.ly/3HEQZJ8>
- Apiquian, A. (Abril de 2007). El síndrome de burnout en las empresas. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*, Mérida, Yucatán, México. Recuperado de <https://bit.ly/39P648R>
- Arias, X. E., & Estrella, M. E. (2022). Gestión de riesgos psicosociales para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Venrental CIA. LTDA. *Revista de Salud Pública*, 7(10), 1222-1244. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219321>
- Armenta Hernández, O. D., Maldonado Macias, A., Barajas Bustillos, M., Realyvasquez Vargas, A., y Báez López, Y. (2021). Estado civil y síndrome de burnout en gerentes medios y superiores de la industria manufacturera mexicana. *Ergonomía, Investigación Y Desarrollo*, 3(1), 35-47. <https://doi.org/10.29393/EID3-3ECO500023>
- Arrogante, R, y Aparicio-Zaldivar, RN. (2020). Síndrome de burnout en los profesionales de cuidados intensivos: relaciones con la salud y el bienestar. *Enfermería Intensiva*, 31(2), 60-70. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.03.004>

- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Bakker, A. B. Ten Brummelhuis, L. L., Prins, J. T. y Van der Heijden, F. M. (2011). Applying the job demands-resources model to the work-home interface: A study among medical residents and their partners. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 170-180. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.004>
- Bowen, V., y Pesantes, M. (2020). *Riesgo suicida y su asociación con el síndrome de Burnout en psicólogos clínicos de los CETADS de Cuenca (tesis de pregrado) Universidad Del Azuay, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación.* Recuperado de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9668/1/15299.pdf>
- Caballol, F., Flores A., Guerra, J., Morales, F., & Reynaldos, L. (2019). Prevención del síndrome de burnout en enfermería en pandemia COVID-19: una revisión sistemática. *Revista de Salud Pública*, 26(2), 48-59. Recuperado de <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v26.n2.33447>
- Camacho, R., Gaspar, M. y Rivas, C. (2021). Síndrome de burnout y estrés laboral por covid-19 en docentes universitarios ecuatorianos. *GICOS*, 6(e2), 166-170. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Joan-Chipia-Lobo/publication/355406524_Revista_GICOS_Vol_6_Num_4/links/616ec8a43d9af67ad7362178/Revista-GICOS-Vol-6-Num-4.pdf#page=166
- Cárdenas. M., Méndez, L. & González, T. (2014, 30 de enero). Evaluación del desempeño docente, estrés y Burnout en Profesores Universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 93 – 114. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032014000100005&script=sci_abstract&tlng=es

- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. (2010). El temperamento ha sido definido como diferencias individuales. *Anales de Psicología*, 26(1), 169–180. Recuperado de https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n2/psico_social2.pdf
- Catalán, M., & Jarillo, C. (2010). Paradigmas de investigación aplicados al estudio de la percepción pública de la contaminación del aire. *Revista internacional de contaminación ambiental*, 26(2), 165-178. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0188-49992010000200007&lng=es&tlng=es
- Chal, A., & Espinal, J. (2022). Plan de prevención del síndrome de burnout en el personal médico de emergencias de un hospital de tercer nivel. UCE Ciencia. *Revista de postgrado*, 10(1). Recuperado de <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/264/243>
- Demerouti, E. Nachreiner, F. Bakker, A. B. y Schaufeli, W. B. (2001). *The job demandsresources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., & Hernandez-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. Recuperado de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1809>
- Escudero, A. (2009). *La Revolución Industrial: Una nueva era*. Ayana.
- Fernandes Alves, R., Carmo Eulalio, M. D., & Jiménez Brobeil, S. A. (2009). La promoción de la salud y la prevención de enfermedades como actividades propias de la labor de los psicólogos. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 61(2), 1-12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=229019248009>

- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*, 20(160), 1-4. Recuperado de <https://bit.ly/3a2FmcX>
- García, R., Sánchez, L., Dueñas, F., & Meza, A. (2021). El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental de los docentes: Síndrome de burnout y salud mental. *Revista Científica Sinapsis*, 1(19). Recuperado de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/392>
- Gil Monte, P. & Peiró, J. (1999). Validez factorial del maslach burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11 (3), 679-689. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72711319>
- Gil-Monte, P. (2001). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública México*, 44, 33-40, Recuperado de <https://scielosp.org/article/spm/2002.v44n1/33-40/es/>
- González, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México, D.F: Editorial El Manual.
- Hederich, C., y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15. Recuperado de <http://www.scielo.org.com/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 75-79. Doi: 10.5377/alerta.v2i1.7535
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2007). *El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes,*

modelos explicativos y de medición. Recuperado de <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Hernández, V., Almeida, L., Martínez, A. R., Moreta, R., Lara, J.R. y Cevallos, L.E. (2022). *Modelo básico de Propuesta de intervención psicológica y su validación.* Ambato, Ecuador: Escuela de Psicología.

Iglesias Armenteros, A, y Torres Esperón, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería, 34(1)*, e1257. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.

Javier, A. A. C., & Espinal, D. J. (2022). Plan de prevención del síndrome de burnout en el personal médico de emergencias de un hospital de tercer nivel. *UCE Ciencia. Revista de postgrado, 10(1)*. Recuperado de <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/264>

Kulakova, O., Moreno, B., Garrosa, E., Sánchez, M. & Aragón, A. (2017). Universalidad del constructo del Maslach Burnout Inventory en un contexto latinoamericano. *Acta de investigación psicológica, 7(2)*, 2679-2690. <https://doi.org/10.1016/j.aippr.2017.05.001>

Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación, 2(4)*, 543-554. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

Li-Sauerwine, S., Rebillot, K., Melamed, M., Addo, N., & Lin, M. (2020). A 2-Question Summative Score Correlates with the Maslach Burnout Inventory. *The western journal of emergency medicine, 21(3)*, 610–617. <https://doi.org/10.5811/westjem.2020.2.45139>

López-Elizalde, C. (2004). Síndrome de burnout. *Revista Mexicana de Anestesiología, 27(1)*, 131-133. Recuperado de <https://bit.ly/3DAICKZ>

- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, I., Chinchay, I., Zavala, A., & Luján, P. (2022). Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú. *Revista de ciencias sociales*, (3), 272-282. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526456>
- Maslach, C & Jackson, S.(1981). Maslach Burnout inventory. Palo Alto - California: Consulting Psychologists Press.
- Mejía, E., Naranjo, D., & Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la investigación científica (Primera ed.)*. (D. Aguirre, Ed.) Quito, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <https://bit.ly/3xR2vw5>
- Mesías, Á. (2016). *Plan de prevención del síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción del usuario del servicio de consulta externa de una institución de salud pública*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato.
- Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119–124. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Navarrete, M. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8804/1/T3856-MDEE-Navarrete-Manejo.pdf>

- Olivares, V. (2017). *Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Cienc Trab*, (19), 58, 59-63. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=es.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Mundial de la Salud (2019). *CIE – 11. Clasificación Internacional de Enfermedades para Estadísticas de Mortalidad y Morbilidad*. Recuperado de [https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20\(version%2014%20nov%202019\).pdf](https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20(version%2014%20nov%202019).pdf)
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982017000100081
- Ramírez J y Rodríguez, J. (2012) El proceso en psicoterapia combinando dos modelos: centrado en soluciones y cognitivo conductual. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15 (2), 610-635. Recuperado de <https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/32370>
- Ramírez Pérez, Mauricio, & Lee Maturana, Sau-Lyn. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis (Santiago)*, 10(30), 431-446. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), 9-17. Obtenido de <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Román, I., y Muñoz, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista del Grupo de Investigación en Comunidad y*

Salud, (20), 28. Recuperado de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399>

Saborío, L., & Hidalgo, L.F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.

Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2), 55-64. Recuperado de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Sánchez, L. (2017). *Diseño e implementación de procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza" de la ciudad de Riobamba con el propósito de mejorar la productividad* (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4246/1/UNACH-EC-IPG-SISO-2017-0048.pdf>

Sánchez-Narváez, F. (2020). *Síndrome de burnout*. Mexico: Grupo Rodrigo Porrúa. Recuperado de <https://bit.ly/3iYFdZ4>

Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38. Recuperado de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>

Thomaé, E., Ayala, E., Sphan, M y Stortti, M. (2006). Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 153,18-21. Recuperado de https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf

- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Cazares, J., y Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, (8), 1, 126-136, Recuperado de <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209>
- Torres, L., y Rivas, C. (2021). SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRÉS LABORAL POR COVID-19 EN DOCENTES UNIVERSITARIOS ECUATORIANOS. *Revista del Grupo de Investigación en Comunidad y Salud*, (6), 4, 1-276 Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Joan-Chipia-Lobo/publication/355406524_Revista_GICOS_Vol_6_Num_4/links/616ec8a43d9af67ad7362178/Revista-GICOS-Vol-6-Num-4.pdf#page=166
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de cardiología de México*, 72(1), 8-12. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/archi/ac-2002/ac021b.pdf>
- Vásquez-Yañez, J., & Guzmán-Muñoz, E. (2021). Calidad de vida, Burnout e indicadores de salud en enfermeras/os que trabajan con turnos rotativos. *Universidad Y Salud*, 23(3), 240-247. <https://doi.org/10.22267/rus.212303.237>
- Villarreal, A. (2015). *Intervención cognitiva-conductual y centrada en soluciones para disminuir el estrés académico en estudiantes universitarios* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/9644/1/1080215011.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Índice de tablas

Tabla 1. Caracterización de la Población.....	28
Tabla 2. Confiabilidad en Maslach Inventory (MBI).....	31
Tabla 3. Análisis descriptivo MBI	36
Tabla 4. Análisis categórico del MBI	37
Tabla 5. Análisis descriptivo según el sexo.....	37
Tabla 6. Análisis descriptivo según la edad	38
Tabla 7. Análisis descriptivo según el estado civil	38
Tabla 8. Análisis descriptivo según el nivel de educación	39
Tabla 9. Análisis descriptivo según el área o departamento al que pertenece.....	40
Tabla 10. Presupuesto.....	42
Tabla 11. Grado de conocimiento de los expertos	52
Tabla 12. Coeficientes de Conocimiento o Información (Kc)	53
Tabla 13. Coeficientes de Argumentación (Ka)	53
Tabla 14. Coeficientes de Competencia (K).....	53

Anexo 2. Ficha Sociodemográfica

Lea detenidamente cada una de las indicaciones y complete la información requerida o marque con un "X" en la respuesta que corresponda.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Cuál es su edad?

¿Cuál es su sexo?

Masculino ___ Femenino ___ Otros ___

Identificación Étnica

Mestizo(a) ___ Indígena ___ Afro ___ Blanco(a) ___

Estado Civil

Soltero(a) ___ Casado(a) ___ Divorciado(a) ___ Viudo(a) ___ Otros ___

¿Con quién vive actualmente?

Solo(a) ___ Con mis Padres ___ Esposo(a) ___ Otros ___

¿Cuántos hijos tiene?

Sin hijos ___ 1 hijo ___ 2 hijos ___ 3 hijos ___ 4 o mas ___

¿Cuál es su nivel de Instrucción?

Tecnólogo ___ Superior (Universidad) ___ 4to nivel (Postgrado-Masterado) ___ PHD ___

¿Cuál es su profesión?

¿En qué Área o Departamento pertenece en la Institución?

¿Ha recibido atención Psicológica en los últimos 6 meses?

Si ___ No ___ Tal Vez ___

Anexo 3. Ficha Sociodemográfica

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

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

0= nunca

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

No.	AFIRMACIONES	VALOR
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 cómo se sienten los clientes y/o colaboradores con los que trabajo.	
5	Creo que estoy tratando a algunos clientes y/o colaboradores como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con clientes y/o colaboradores supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes y/o colaboradores.	
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 los clientes y/o colaboradores.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión relacionada con los clientes y/o colaboradores.	
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 los clientes y/o colaboradores	

16	Trabajar directamente con clientes y/o colaboradores me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes y/o colaboradores.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con clientes y/o colaboradores	
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 clientes y/o colaboradores me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo 4. Consentimiento informado

Se le solicita la autorización de su participación en la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory para conocer sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. En caso de aceptar la colaboración, tendrá que llenar la ficha sociodemográfica correspondientes a 10 ítems de respuestas y el test está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, con el fin de ser utilizado para la investigación sobre “PLAN DE INTERVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO” para la ejecución de un plan de titulación de la carrera de Psicología. Se guardará completa confidencialidad en los resultados del test, ya que la información será únicamente utilizada como evidencia de investigación.

ACEPTO	NO ACEPTO

Anexo 5. Instrumento para la validación de la propuesta de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma, para la cual se requiere la siguiente información:

- Nombre y apellidos del experto:
- Cargo e institución laboral:
- Profesión:
- Grado académico:
- Años de experiencia en la profesión:
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

.....
 ...

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: procedimental con 7 indicadores y factibilidad con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente Tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente. Tabla 4. Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y reaplicación de la propuesta en uno o varios contextos																												
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																												
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																												

Firma del Juez

Nota: Se sugiere utilizar el **Coefficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos** (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos)

Propuesta de intervención

1. **Nombre de la propuesta:** Plan de Prevención del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato
2. **Datos informativos:**
 Nombre de la institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
 Ubicación geográfica y dirección: Tungurahua, Ambato. Calle Anthony Clavijo y Granadas

Tiempo estimado para la ejecución: Se estipula todo el año académico que llega a ser los diez meses con una capacitación mensual.

Beneficiarios:

- **Directos:** Los beneficiarios directos son los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
- **Indirectos:** Los beneficiarios indirectos son las jefaturas y todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC
- **Responsable de la propuesta:**
- Autor: Nathaly Sofia García Cadena Director: Psc. Dayamy Lima Rojas

Presupuesto: aproximado de los costos 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.

Recursos	Monto
Humanos	100
Materiales y suministros	200
Material bibliográfico	100
Material tecnológico	200
Recursos técnicos	150
Imprevistos	100
Total	850

3. Justificación

Esta investigación muestra un nivel de interés social, porque el bienestar de los trabajadores es fundamental para que desempeñen cada una de sus responsabilidades de la forma más idónea. Asimismo, el estudio contribuye con información en el ámbito organizacional a un nivel local, para fundar la base para próximas investigaciones referentes a la temática, puesto que el accionar simplemente se queda plasmado en la teoría y no en la práctica.

Es de gran importancia la validación del plan de prevención, puesto que permite su implementación a futuro a partir de criterios científicos sólidos. Es vital que este problema no sea minimizado pues se acrecienta la posibilidad que los trabajadores acarreen conflictos a nivel físico y psicológico. Para culminar, conocer el síndrome de burnout en trabajadores de una cooperativa en la ciudad de Ambato permite una breve y positiva intervención para que así su potencial sea adecuado en su contexto y con sus circundantes.

4. Objetivo

- Validar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC de Ambato

5. Planificación general y temporalización de la propuesta

Cuadro 11*Resumen de la propuesta de intervención psicológica*

Sesiones	Área de intervención	Objetivos	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo
1	Agotamiento Emocional	Socializar conceptos básicos para el desarrollo de la propuesta	Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del programa. • Definir conceptos básicos. • Identificar ciertas características dentro del empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Hojas • Esferos 	• 2 h 00
2		Entrenar la habilidad de solución problemas	Ejercicios de relajación Entrevista directa no estructurada. Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación del diálogo de la sesión anterior. • Ejercicios de respiración para captar la atención • Entrevistar al grupo sobre la solución de problemas • Técnica de reestructuración de pensamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Hojas • Esferos 	• 2 h 00
3	Despersonalización	Disminuir el síntoma de la despersonalización	Entrevista directa no estructurada Habilidades mindfulness	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la sesión anterior. • Aplicación de mindfulness para prestar atención al presente 	• Computador	• 2 h 00
4		Disminuir el síntoma de la despersonalización	Entrevista directa no estructurada Pausas activas Rol play	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la sesión anterior. • Capacitación de pausas activas con la administración y el personal 	• Computador	• 2 h 00
5		Disminuir el síntoma de la despersonalización	Refuerzo positivo Compensar por el tiempo extra de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la sesión anterior. • Aplicación de técnica. 	• Computador	• 2 h 00

6	Realización Personal	Validar los logros obtenidos hasta el momento	Entrevista directa no estructurada.	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la sesión anterior 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Hojas 	• 2 h 00
---	----------------------	---	-------------------------------------	---	---	----------

			Refuerzo positivo emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de las funciones, logros y actividades realizadas. • Aplicación de técnica. 	• Esferos	
7		Empatizar empleados y administración	Entrevista directa no estructurada Rol play	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la sesión anterior. • Intercambiar el sentir de los trabajadores y la administración 	• Computador	• 2 h 00
8		Crear metas laborales a corto plazo	Entrevista directa no estructurada	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de la sesión anterior. • Creación de metas a corto plazo para valorar el trabajo de cada uno 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador • Libreta • Esferos 	• 2 h 00

1. Fases de la propuesta de intervención psicológica:

Fase I: Diagnóstico:

Para el proceso diagnóstico se entregó el consentimiento informado:

Se le solicita la autorización de su participación en la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory para conocer sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional. En caso de aceptar la colaboración, tendrá que llenar la ficha sociodemográfica correspondientes a 10 ítems de respuestas y el test está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, con el fin de ser utilizado para la investigación sobre "PLAN DE INTERVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO" para la ejecución de un plan de titulación de la carrera de Psicología. Se guardará completa confidencialidad en los resultados del test, ya que la información será únicamente utilizada como evidencia de investigación.

ACEPTO	NO ACEPTO

Fase II: Intervención psicológica

a. Desarrollo de la intervención: diseño de matrices operativas de intervención.

Cuadro 12*Matrices operativas para la intervención psicológica*

Sesión: 1						
Tema: Socialización						
Objetivo: Socializar conceptos básicos para el desarrollo de la propuesta.						
Area de intervención: Agotamiento Emocional						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Psicoeducar sobre el programa de intervención.	Explicación del programa	Diálogo	Computador	30 min	Introducir a los participantes en el programa de intervención.
Desarrollo	Socializar conceptos básicos para la comprensión del programa.	Definir conceptos básicos, identificarlos en sí mismo	Exposición del concepto de estrés, características, niveles, maneras correctas e incorrectas de tratarlo. Identificar cuales factores expuestos me definen y anotarlos Anotar las expectativas del taller	Computador Hojas Esferos	1 h 00	Inducir el tema en los empleados
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 2						
Tema: Burnout						
Objetivo: Entrenar la habilidad de solución problemas.						
Area de intervención: Agotamiento Emocional						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar las sesión anterior
Desarrollo	Diferenciar preocupación de problema	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de respiración para captar la atención • Entrevistar al grupo sobre la solución de problemas • Técnica de reestructuración de pensamiento 	<p>Ejercicios de respiración para relajar al grupo y captar su atención</p> <p>Mediante un entrevista grupal diferenciar con el grupo una preocupación de un problema con ejemplos</p> <p>Técnica de reestructuración de pensamiento, cuestionar porque una de las situaciones en la empresa les causa cierto pensamiento o reacción y propuestas para reducir esto.</p>	Computador Hojas Esferos	1 h 00	Reconocer los problemas reales, saber solucionarlos y reducir el estrés.
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 3						
Tema: Burnout						
Objetivo: Disminuir el síntoma de la despersonalización.						
Area de intervención: Despersonalización						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar las sesión anterior
Desarrollo	Evitar la despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar mindfulness para centrarse en el presente 	Entrevista directa no estructurada Aplicación de mindfulness para prestar atención al presente y evitar la despersonalización	Computador	1 h 00	Atender el presente
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 4						
Tema: Burnout						
Objetivo: Disminuir el síntoma de la despersonalización.						
Area de intervención: Despersonalización						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar las sesión anterior
Desarrollo	Brindar técnicas para la concentración en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de pausas activas para evitar el estrés 	Aplicación de pausas activas con la ayuda de Rol Playing en situaciones habituales del trabajo	Computador	1 h 00	Saber cuando realizar pausas activas para trabajar eficazmente
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 5						
Tema: Burnout						
Objetivo: Disminuir el síntoma de la despersonalización.						
Area de intervención: Despersonalización						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar las sesión anterior
Desarrollo	Validar el trabajo de los empleados	Refuerzo positivo Compensar por el tiempo extra de trabajo	Aplicar el refuerzo positivo material y emocional hacia las horas extras trabajadas de los empleados.	Computador	1 h 00	Compensar el trabajo y el esfuerzo del personal
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 6						
Tema: Burnout						
Objetivo: Validar los logros obtenidos hasta el momento.						
Area de intervención: Realización Personal						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar las sesión anterior
Desarrollo	Validar los logros	Reforzar el buen trabajo	Entrevista directa no estructurada. Refuerzo positivo emocional Retroalimentación escrita de las funciones, logros y actividades realizadas.	Computador Hojas Esferos	1 h 00	Compensar los logros de los empleados
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 7						
Tema: Burnout						
Objetivo: Empatizar empleados y administración.						
Area de intervención: Realización Personal						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar las sesión anterior
Desarrollo	Crear un vínculo empático entre jefes y empleados	Intercambiar experiencias y emociones	Entrevista directa no estructurada Rol play Intercambiar el sentir de los trabajadores y la administración para reforzar la empatía y que todos se sientan escuchados y valorados	Computador	1 h 00	Comprender el trabajo de todos los funcionarios
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo-	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Sesión: 8						
Tema: Burnout						
Objetivo: Crear metas laborales a corto plazo.						
Area de intervención: Realización Personal						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Procedimientos/Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Retroalimentar la sesión anterior.	Participación de retroalimentación	Diálogo	Computador	30 min	Recordar la sesión anterior
Desarrollo	Establecer objetivos para la valoración del esfuerzo propio	Crear metas a corto plazo	Entrevista directa no estructurada Creación de metas laborales a corto plazo para valorar el trabajo de cada uno, escribirlas en una libreta personal	Libreta Esferos	1 h 00	Tener un objetivo por el que esforzarse y motivarse
Cierre	Valorar el cumplimiento de los objetivos de la sesión	Criterio de calidad/resultados en la empresa	Consultar la satisfacción del personal y la evolución de los mismos dentro del empleo. Después del tiempo de las metas personales evaluar su cumplimiento y premiarlo.	Computador	30 min	Comprobar la pertinencia del programa
Evaluación de la sesión por el beneficiario:						

Fase III: Monitoreo y evaluación

Evaluación final, objetivos, cumplimiento, técnicas y eficacia interrogantes

Ficha 1. Matriz de evaluación de la intervención psicológica

Áreas	Resultados	Evaluación				Observaciones
		Si Logró	No Logró	Parcialmente lo logró	En proceso	
Agotamiento Emocional	Reconocer los síntomas del burnout y tener herramientas para evitarlo					
Despersonalización	Vivir el presente y centrarse en el día a día					
Realización Personal	Valorar el trabajo, los logros y las metas que se tiene					
Autovaloración de la experiencia por el investigador						
Fortalezas El programa beneficia a todos los miembros de la empresa				Debilidades Distribuir los tiempos del plan de intervención de acuerdo con el espacio de tiempo de la empresa		

Anexo 6. Encuesta de retroalimentación:

Señale con una X o complete la respuesta según corresponda

¿Qué tal le pareció la Organización del Plan de Prevención?

Muy Buena	Buena	Regular	Mala

¿Le resulto útil las actividades y planificación establecidas en el Plan?

SI	NO

Si su respuesta fue NO, explique ¿Por qué?

—

¿Qué le pareció la Calidad y Valoración de las actividades del Plan?

Muy Buena	Buena	Regular	Mala

1. Sugerencias o Recomendaciones

Anexo 7. Validación de la Propuesta

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **Plan de prevención del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de ahorro y crédito de Ambato**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por **Nathaly Sofía García Cadena**, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por empleados: Operativos, Administrativo y Gerencial que pertenecen a la Cooperativa de ahorro y crédito SAC. También es importante mencionar que los colaboradores de la entidad financiera tienen un nivel de instrucción secundaria y universitaria. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 18 hasta los 48 años.

La validación de esta estrategia es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por beneficiarios

Objetivo: Validar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC de Ambato.

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

PLAN DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE AMBATO. [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					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

Comentario:

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Validar un plan de prevención del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC de Ambato.

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
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del plan	X		X		X		
2	El formato para el plan	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El plan se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas- laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del plan	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		X		
10	El contenido semántico del plan se ajusta a la población	X		X		X		

Área de Formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Christian Fernando Cabezas Ortiz

Empresa: Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC

Cargo que ocupa: Coordinador de RR. HH. En COAC SAC Ltda.

Tiempo dentro del cargo: 3 años

Último grado académico alcanzado: Máster en Dirección y Gestión RR. HH.



C.C 1804290342

Anexo 8. Validación de Experto 1

Instrumento para la validación de la propuesta de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma, para la cual se requiere la siguiente información:

- Nombre y apellidos del experto: [Eleonor Virginia Pardo Paredes](#).....
- Cargo e institución laboral: [Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato - Docente](#).....
- Profesión: [Psicóloga Industrial](#).....
.....
- Grado académico: [Magister en Gestión del Talento Humano](#).....
- Años de experiencia en la profesión: [12 años](#).....
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto: [Género y Empleabilidad](#).....
.....
.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificarlos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2 Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente Tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones					
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100						
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																			X							
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico- práctico (congruencia)																				X						
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																				X						
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades, técnicas, recursos materiales, tiempo para el abordaje del tema																				X						



Firma del Juez [Psic. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes Mg.](#)

Nota: Se sugiere utilizar el **Coefficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos** (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos).

Anexo 9. Validación de Experto 2

Instrumento para la validación de la propuesta de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica del Síndrome de Burnout en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Ambato, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma, para la cual se requiere la siguiente información:

- Nombre y apellidos del experto: [Esteban David Osorio Salazar](#)
- Cargo e institución laboral: [Fundador – Talento & Mente](#)
- Profesión: [Psicólogo Industrial](#)
- Grado académico: [Cuarto nivel, Magister en Prevención de Riesgos Laborales](#)
- Años de experiencia en la profesión: [15 años](#)
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

.....

.....

.....

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente Tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones	
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100		
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica															X							Existen técnicas enfocadas a desarrollo personal y profesional para prevenir burnout
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																				X		
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																X						
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades,																X						Considero necesario ampliar las técnicas para prevenir burnout

Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y reaplicación de la propuesta en uno o varios contextos																	X											
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																	X											
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																	X											

Dado

Nota: Se sugiere utilizar el **Coficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos** (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos)

Anexo 10. Validación de Experto 3

Instrumento para la validación de la propuesta de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica del Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma, para la cual se requiere la siguiente información:

- Nombre y apellidos del experto: [María Dolores Guamán Guevara](#)
- Cargo e institución laboral: [Docente_ Universidad Técnica de Ambato](#)
- Profesión: [Administrador de Negocios](#)
- Grado académico: [Cuarto Nivel_ Maestría](#)
- Años de experiencia en la profesión: [20 años.](#)
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto: [Investigadora/ Evaluadora externa/ Gerente de empresas familiares](#)

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar sus dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

2

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente Tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente,

Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y replicación de la propuesta en uno o varios contextos																						X	
---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																						X	
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																						X	



Firmado electrónicamente por:
**MARIA DOLORES
 GUAMAN
 GUEVARA**

Firma del Juez Nombre del Juez:

María Dolores Guamán Guevara

Nota: Se sugiere utilizar el **Coefficiente Aiken para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos** (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expert0