



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

PERFIL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

“Impacto de la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) en la Reducción de Niveles de Estrés Laboral y el Mejoramiento del Bienestar Psicológico en Empleados de BanEcuador Agencia Ibarra”

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

Melany Jaqueline Gordillo Puente

TUTORA:

DRA. MARÍA FERNANDA JARA RIZZO

QUITO, ECUADOR

FEBRERO 2024

Resumen

La investigación se enfoca en el "Impacto de la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) en la Reducción de Niveles de Estrés Laboral y el Mejoramiento del Bienestar Psicológico en Empleados de BanEcuador Agencia Ibarra". El objetivo general se enfoca principalmente en analizar el uso de la terapia para controlar los síntomas del burnout y prevenir el estrés laboral. Los objetivos específicos incluyen la realización de evaluaciones cuantitativas para medir los niveles de estrés laboral en los empleados mediante cuestionarios estandarizados, el análisis de factores específicos dentro del entorno laboral bancario que contribuyen al estrés, y la investigación de la relación entre la participación en sesiones de terapia y la disminución del estrés y el aumento del bienestar psicológico. Los instrumentos a utilizar son el "Maslach Burnout Inventory" y la "Escala de Ansiedad de Zung". La investigación es de naturaleza cuantitativa, utilizando pruebas para medir el estrés y la ansiedad de los trabajadores. El alcance es exploratorio, investigando las causas del estrés laboral en varios campos antes de aplicar las técnicas de la DBT. Se empleará un diseño longitudinal, evaluando a los participantes nuevamente para observar los cambios en el bienestar psicológico y el estrés laboral después de la terapia DBT. Se esperan resultados que demuestren una mejora significativa en el bienestar psicológico y una reducción en los niveles de estrés laboral como resultado de la participación en la terapia.

Abstract

The research focuses on the "Impact of Dialectical Behavior Therapy (DBT) on the Reduction of Work Stress Levels and the Improvement of Psychological Well-being in Employees of BanEcuador Agencia Ibarra." The general objective focuses mainly on analyzing the use of therapy to control burnout symptoms and prevent work stress. Specific objectives include conducting quantitative assessments to measure levels of job stress in employees using standardized questionnaires, analyzing specific factors within the banking work environment that contribute to stress, and investigating the relationship between participation in therapy and the reduction of stress and the increase of psychological well-being. The instruments to be used are the "Maslach Burnout Inventory" and the "Zung Anxiety Scale". The research is quantitative in nature, using tests to measure workers' stress and anxiety. The scope is exploratory, investigating the causes of work stress in various fields before applying DBT techniques. A longitudinal design will be employed, evaluating participants again to observe changes in psychological well-being and work stress after DBT therapy. Results are expected to demonstrate a significant improvement in psychological well-being and a reduction in work stress levels as a result of participation in therapy.

Introducción (MARCO TEÓRICO)

El estrés ha sido un fenómeno constante a lo largo de la historia humana, de manera que incluso figuras como el filósofo Hipócrates lo mencionaban al referirse a situaciones adversas, aflicciones, experiencias negativas y sufrimiento. Esto se debe a que estas vivencias implican la acumulación de energía según su perspectiva (Patlan,2019). Se puede notar que el impacto que el estrés laboral tiene en la salud mental es alto, ya que con el paso del tiempo se ha ido realizando investigaciones con respecto a los comportamientos de los trabajadores en sus puestos, y se ha denominado como "burnout", por lo que se han ido buscando soluciones al mismo tiempo, tanto terapias, como ejercicios que ayudan a los trabajadores a mantenerse de buena manera en sus lugares de trabajo y poder lidiar con las obligaciones que se les asigna cada día.

El síndrome de burnout se define como un trastorno de salud mental que se manifiesta a través de un agotamiento emocional significativo y persistente, además de la sensación de no poder dar más de sí mismo. Las personas que sufren de Burnout experimentan una sensación de cansancio extremo y sienten que no pueden seguir adelante. Esto puede deberse a una variedad de factores, como el estrés laboral crónico, la carencia de respaldo social o la ausencia de control sobre las responsabilidades laborales son aspectos que contribuyen al síndrome de burnout (Buitrago,2021). El término burnout se utiliza principalmente en la psicología industrial, el elemento central del Burnout es la sensación de agotamiento emocional y la percepción de no tener más energía para ofrecer. Para protegerse de esta sensación negativa, la persona tiende a aislarse de los demás, adoptando una actitud distante hacia colegas y usuarios. Esto se manifiesta en comportamientos cínicos, el uso de palabras despectivas o culpar a los demás por sus frustraciones.

El estrés laboral, además de sus impactos en la salud mental y física, también puede afectar la dinámica laboral y la cultura organizacional. La investigación ha demostrado que los entornos laborales estresantes pueden llevar a un aumento en el ausentismo laboral, una disminución en la productividad y un mayor riesgo de rotación de empleados (Kalia, 2002). La ausencia de capacidad de recuperación ante el estrés en el entorno laboral puede tener consecuencias importantes para la viabilidad y el logro a largo plazo de las organizaciones.

El impacto del estrés en la parte laboral ha sido asociado con diversos efectos negativos tanto en la salud física como mental. Este fenómeno se ha convertido en una problemática en aumento para los empleados, las empresas, los departamentos de salud laboral y el sistema de atención médica en su conjunto, presentando una conexión significativa con las ausencias laborales y generando costos sanitarios elevados. (Navinés, 2015). Profundizando en los factores de riesgo, es esencial explorar cómo estos pueden interactuar y potenciarse entre sí. Por ejemplo, la falta de control sobre las tareas laborales puede estar relacionada con la falta de reconocimiento, creando un círculo vicioso que contribuye al estrés sostenido. Identificar estas interconexiones es crucial para diseñar estrategias de intervención efectivas (Leka et al., 2010).

La Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) se desarrolló originalmente como un método terapéutico diseñado para abordar el trastorno límite de la personalidad. Se destaca por su enfoque integrador, que fusiona estrategias cognitivas y conductuales, centrándose especialmente en la tolerancia al malestar emocional y la regulación de las emociones. La adaptación de la DBT al ámbito laboral brinda la oportunidad de abordar el estrés laboral y mejorar la capacidad de los empleados para afrontar el malestar psicológico. (Vega, 2013).

Para implementar con éxito la DBT en el entorno laboral, es esencial considerar la diversidad de los empleados y adaptar las técnicas a las demandas específicas de cada industria. La formación en DBT podría incorporarse como parte del desarrollo profesional, asegurando que los empleados adquieran habilidades prácticas que puedan aplicar en situaciones cotidianas en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo,2022).

Además de su aplicación en entornos laborales tradicionales, la DBT puede ser particularmente valiosa en sectores que enfrentan altos niveles de presión y demandas constantes. Explorar casos de estudio específicos en los que la DBT ha tenido un impacto positivo en la salud mental y el rendimiento laboral puede proporcionar ejemplos tangibles de su eficacia (Linehan et al., 2006). En el trabajo de investigación se hará énfasis en la tolerancia al malestar, ya que de esta manera se puede ejecutar planes de prevención y tratamiento para las personas que en la aplicación de baterías psicológicas tengan altos índices de estrés laboral.

En relación con la capacidad para tolerar el malestar, diversas circunstancias de la vida pueden sumergir al individuo en una sensación de enfoque estrecho, donde solo se percibe el problema en cuestión. Este enfoque puede resultar en malestar físico y emocional subjetivo, lo cual, sin duda, conduce a comportamientos de riesgo y angustia emocional. Las habilidades impartidas en la tolerancia al malestar comprenden técnicas que capacitan al paciente para enfrentar las situaciones generadoras de incomodidad, abordándolas de una manera novedosa y, ante todo, saludable (Mckay et al., 2017).

Explorar casos específicos en los que la falta de tolerancia al malestar ha llevado a consecuencias negativas, destacando la importancia de abordar esta área específica. Esto podría incluir estudios de casos en los que la falta de tolerancia al malestar ha contribuido directamente al agotamiento y al deterioro de la salud mental.

La Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) se enfoca en ayudar a las personas a reconocer y validar sus emociones, incluso aquellas que son intensas o incómodas. Este aspecto es crucial para la tolerancia al malestar, ya que negar o reprimir las emociones puede intensificar el sufrimiento. Al validar las emociones, la DBT establece una base sólida para abordar la gestión del malestar. Además, imparte habilidades específicas para regular las emociones, cubriendo estrategias para manejar la ansiedad, la ira, la tristeza y otros sentimientos incómodos. Estas habilidades son esenciales para que las personas enfrenten el malestar de manera más efectiva y saludable. Asimismo, la DBT fomenta la aceptación de la realidad tal como es, alentando a las personas a aceptar las situaciones y los problemas que enfrentan en lugar de resistirse o negarlos. Al aceptar el malestar y las dificultades, se sienta la base para trabajar en la resiliencia y la adaptación.

La Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) ha evidenciado su eficacia en el tratamiento de diversos trastornos de salud mental, como el trastorno límite de la personalidad; sin embargo, su aplicación en el ámbito laboral aún está en proceso de desarrollo. Investigaciones previas sugieren que la DBT puede ayudar a los empleados a desarrollar habilidades de tolerancia al malestar, regulación emocional y resiliencia, lo que podría reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el bienestar psicológico, lo mencionan en su artículo Irene de la Vega y Sabrina Sánchez escrito en el 2013

Estrategias de Regulación Emocional, la regulación emocional es una habilidad fundamental que puede marcar la diferencia en la forma en que los individuos manejan situaciones estresantes en el entorno laboral. En el marco de la DBT, se enseñan diversas estrategias específicas que pueden ser aplicadas de manera efectiva en el contexto laboral, mejorando la capacidad de los empleados para gestionar sus emociones de manera saludable. Profundizar en las estrategias específicas de regulación emocional enseñadas en la DBT, proporcionando ejemplos concretos de cómo estas estrategias pueden aplicarse en situaciones laborales comunes. Esto podría incluir escenarios específicos en los que las habilidades de regulación emocional han tenido un impacto positivo en la toma de decisiones y la resolución de conflictos.

En términos generales, los informes de estos estudios indican efectos positivos en diversas dimensiones de la sintomatología límite. Se observan mejoras significativas en áreas como la conducta suicida, la depresión y la ansiedad (con tamaños de efecto muy significativos), así como en la gestión de la rabia (con un tamaño de efecto importante). Además, se registran beneficios moderados en la reducción de las conductas parasuicidas y mejoras de moderadas a importantes en la salud mental general. (Soler et al, 2016).

Mindfulness y Atención Plena. Validación de Emociones Construcción de Resiliencia, Mindfulness y atención plena son prácticas fundamentales en la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) para la regulación emocional. Estas técnicas implican la conciencia consciente y no crítica del momento presente. En un contexto laboral, el mindfulness puede aplicarse de diversas maneras; Práctica de la Respiración Consciente: Los empleados pueden dedicar unos minutos a centrarse en su respiración, lo que ayuda a reducir el estrés y mejorar la claridad mental. Atención a Tareas Cotidianas: Realizar tareas diarias con plena conciencia, como beber café o enviar correos electrónicos, puede mejorar la atención y reducir la ansiedad asociada con la multitarea. Pausas Breves de Mindfulness: Incorporar pausas breves de mindfulness durante la jornada laboral puede mejorar la concentración y reducir la reactividad emocional ante situaciones estresantes.

Validación de Emociones: La validación de emociones es una herramienta crucial para fomentar un entorno de trabajo comprensivo y solidario. Implica reconocer y respetar los sentimientos de los demás. En el entorno laboral, esto puede manifestarse de varias maneras; Escucha Activa: Cuando un colega expresa sus preocupaciones o emociones, la escucha activa implica prestar atención completa, hacer preguntas clarificadoras y reflejar empatía; Validación

Verbal: Expresar comprensión y validación verbalmente, reconociendo los sentimientos del otro, incluso si no se está de acuerdo con sus perspectivas; Ambiente de Apoyo: Fomentar una cultura organizacional que promueva la apertura y la validación, donde los empleados se sientan seguros para compartir sus emociones y preocupaciones.

Construcción de Resiliencia. La resiliencia implica la capacidad de recuperarse de la adversidad y aprender de las experiencias difíciles. En el entorno laboral, la construcción de resiliencia se puede abordar de la siguiente manera; Afrontamiento Positivo: Enfrentar desafíos con una mentalidad positiva, viendo las dificultades como oportunidades para el crecimiento personal y profesional; Desarrollo de Habilidades: Brindar oportunidades para el desarrollo de habilidades que fortalezcan la capacidad de adaptarse a cambios y superar obstáculos; Fomentar el Apoyo Social: Un entorno laboral que fomente las relaciones sólidas entre colegas puede ser un amortiguador significativo contra el estrés y promover la resiliencia colectiva.

Al integrar estas prácticas en la cultura organizacional y proporcionar capacitación a los empleados, las organizaciones pueden cultivar un entorno de trabajo más saludable y resistente, donde la regulación emocional se convierte en una parte integral del día a día. Los análisis basados en los criterios de Jacobson para cambios clínicamente relevantes indicaron que el 42% de los que recibieron DBT se habían recuperado clínicamente en una medida general de psicopatología (Bohus, 2008). En una investigación realizada en pacientes que mantenían personalidad límite, se muestra una gran mejoría debido al uso de la DBT, por lo que se puede asumir que la efectividad de la terapia es alta debido a que la terapia usada no aborda solo síntomas sino también los patrones de pensamiento y comportamiento lo que ayuda de manera significativa la mejoría del paciente.

Estudios como "El síndrome de burnout en supervisados en Terapia Dialéctica Conductual: Una revisión de literatura" de Arce han demostrado la eficacia de la DBT, especialmente en tratamientos a largo plazo. Se destaca la reducción significativa de conductas suicidas, mejora en la adherencia al tratamiento, disminución de días de internación, y mejoras en la conducta autolesiva, depresión y desesperanza en comparación con otras terapias. Para superar estas limitaciones, se introdujeron estrategias de aceptación además de las estrategias de cambio. La DBT busca equilibrar la aceptación del presente con el impulso de buscar cambios conductuales para lograr una vida más satisfactoria. La dialéctica, basada en la integración de pensamientos y conductas contradictorias, es fundamental en esta terapia.

La DBT enfatiza la integración de pensamientos, emociones y conductas en la vida diaria, especialmente para aquellos con dificultades en la regulación emocional, como las personas con TPL. También pone énfasis en la conciencia plena y resolución de problemas en el "aquí y ahora". Al integrar estos componentes, la DBT busca proporcionar a las personas las herramientas necesarias para vivir de manera más equilibrada y funcional, incluso cuando enfrentan desafíos emocionales intensos. La terapia no solo se centra en el alivio de los síntomas, sino que también tiene como objetivo promover el crecimiento personal y mejorar la calidad de vida en general (Cano, 2021)

El estrés ha sido un fenómeno constante a lo largo de la historia humana, siendo reconocido desde tiempos antiguos, como evidencian referencias de figuras como el filósofo Hipócrates, quien lo vinculaba con situaciones adversas, aflicciones y sufrimiento (Patlan, 2019). A medida que evolucionamos, el estrés laboral ha surgido como un desafío significativo para la salud mental, manifestándose en el síndrome de Burnout, caracterizado por un agotamiento emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo (Buitrago, 2021).

Este impacto no se limita solo a nivel individual, ya que el estrés laboral puede afectar la dinámica y cultura organizacional, resultando en aumentos en el ausentismo, disminución de la productividad y mayor rotación de empleados (Kalia, 2002). La investigación ha subrayado la necesidad de abordar estos problemas de manera integral y proactiva, considerando factores de riesgo interconectados, como la falta de control y reconocimiento en el trabajo (Navinés, 2015; Leka et al., 2010).

En este contexto, la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) emerge como una herramienta valiosa, originalmente desarrollada para el trastorno límite de la personalidad. Adaptar la DBT al entorno laboral ofrece una oportunidad para abordar el estrés laboral y mejorar la resiliencia, integrando estrategias cognitivas y conductuales, y destacando la tolerancia al malestar como un componente clave (Vega, 2013).

La tolerancia al malestar es esencial para prevenir y tratar el estrés laboral, capacitando a los individuos para afrontar situaciones difíciles de manera saludable (Mckay et al., 2017). La DBT, al reconocer y validar emociones, enseñar habilidades de regulación emocional y fomentar la aceptación, proporciona un marco sólido para abordar el agotamiento y mejorar el bienestar psicológico (Linehan et al., 2006).

La gestión emocional, una competencia esencial impartida en la DBT, adquiere un papel central en el manejo de situaciones estresantes en el ámbito laboral. Estrategias particulares, como la práctica de mindfulness y la atención plena, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de esta habilidad al fomentar la conciencia del momento presente y la aceptación de la realidad (Soler et al., 2016).

En paralelo, estrategias de validación de emociones y construcción de resiliencia refuerzan un entorno de trabajo comprensivo y solidario. Escuchar activamente, validar verbalmente y fomentar un ambiente de apoyo contribuyen a un espacio donde los empleados pueden compartir sus emociones de manera abierta (Bohus, 2008).

La efectividad de la DBT se evidencia en estudios que destacan la reducción de conductas suicidas, mejoras en la adherencia al tratamiento y disminución de la depresión, entre otros beneficios (Cano, 2021). Al abordar no solo los síntomas, sino también los patrones de pensamiento y comportamiento, la DBT se posiciona como una terapia integral para promover el crecimiento personal y mejorar la calidad de vida.

La aplicación de la DBT en entornos laborales, respaldada por estrategias específicas de tolerancia al malestar, regulación emocional, mindfulness y resiliencia, emerge como una respuesta efectiva para contrarrestar el estrés laboral y fomentar un ambiente de trabajo saludable y resistente.

2. Justificación

Debido a que el estrés laboral se encuentra despuntando en los problemas que conlleva el manejo de una empresa, la estabilidad de los trabajadores y servidores de las empresas. La actividad financiera pública en el país es vista como una obligación que el gobierno debe favorecer a quienes habitan en él, exigiendo como derecho a ser tomado en cuenta con algún producto financiero o servicio que la entidad ofrece. Enfocándose en el tema en BanEcuador que es una entidad financiera del estado al manejar una alta cantidad de clientes, se ve obligada a satisfacer las demandas del público, se ha podido notar que el estrés en los trabajadores de dicha empresa es alto.

Debido a que la salud mental es fundamental en el desarrollo y actividades diarias tanto de los trabajadores como de sus familias, ya que, si una persona se encuentra rindiendo eficientemente en su trabajo y bajo niveles aceptables de estrés, se podría asumir que sus demás esferas psicológicas también se encuentran estables.

Se toma en cuenta la terapia de conducta dialéctica, debido a las habilidades de tolerancia al malestar, como una fuente de ayuda para empezar a tratar síntomas de estrés laboral o ansiedad de los trabajadores de la entidad financiera antes mencionada.

Hipótesis o preguntas de investigación científica.

¿Cuál es el impacto de la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) en la reducción de los niveles de estrés laboral y el mejoramiento del bienestar psicológico de los empleados de BanEcuador agencia Ibarra?

Objetivos

Objetivo General:

- Analizar el uso de terapia para el control de los síntomas del burnout y de esta manera prevenir y manejar el estrés laboral en el lugar de trabajo.

Objetivos Específico:

- Realizar evaluaciones cuantitativas para medir los niveles de estrés laboral en los empleados de la entidad bancaria “BanEcuador” sucursal Ibarra. Mediante cuestionarios estandarizados.
- Analizar los factores específicos dentro del entorno laboral bancario que contribuyen significativamente al estrés de los empleados.
- Investigar cuantitativamente si existe una evidencia significativa entre la participación de los empleados en las sesiones de la terapia dialéctica conductual y la disminución de los niveles de estrés laboral y el aumento del bienestar psicológico.

4. Metodología

Tipo de investigación y alcance o diseño

Se declara a esta investigación como cuantitativa, debido a la aplicación de test que puedan medir el estrés laboral y los niveles de ansiedad que los trabajadores de BanEcuador presentan en sus lugares de trabajo. La investigación tendrá un alcance exploratorio, ya que con los datos obtenidos con el test aplicado se procederá a investigar las causas del estrés laboral en varios campos, y posterior a esto se podrá aplicar diferentes técnicas de la DBT”

La investigación es de corte longitudinal debido a que los participantes volverán a ser evaluados con la aplicación de los test asignados lo que permitirá observar los cambios que la terapia DBT representen en cuanto al bienestar psicológico, y el estrés laboral.

Definición de las variables, categorías o constructos.

Se toma como variable independiente a “la percepción de Beneficios de la DBT”, mientras que las variables dependientes a) Niveles de Estrés Laboral: Los niveles de estrés laboral, ya que se buscaría medir la reducción del estrés laboral en los empleados después de la aplicación de la terapia DBT. Esto podría evaluarse mediante cuestionarios, escalas de medición del estrés, o indicadores como el ausentismo laboral.

b) Bienestar Psicológico: El bienestar psicológico de los trabajadores se buscaría evaluar con el propósito de medir los efectos positivos que surgen en el bienestar psicológico de los participantes tras recibir la terapia DBT. Esta evaluación podría llevarse a cabo utilizando escalas de satisfacción con la vida, mediciones de emociones positivas y negativas, entre otros marcadores indicativos.

VARIABLES	CATEGORÍA	DEFINICIÓN	MEDIDA
Estrés laboral (Dependiente)	Respuesta física y emocional	La validez de la Escala BSI fue	Maslach Burnout Inventory (MBI)

	<p>las demandas laborales que superan la capacidad de una persona para hacerles frente.</p>	<p>confirmada al evaluar su capacidad para medir el agotamiento en profesionales en formación en el ámbito de la salud. Se requiere de estudios con medidas antes y después de intervenciones en el ambiente laboral para determinar la sensibilidad al cambio del instrumento (Davila, 2016).</p>	<p>Agotamiento Emocional (AE): 54 Evalúa los sentimientos de fatiga y agotamiento emocional relacionados con el trabajo.</p> <p>Despersonalización (DP): 30 Mide actitudes y respuestas negativas, cínicas o distantes hacia el trabajo y las personas con las que se trabaja.</p> <p>Realización Personal (RP): 48 Examina los sentimientos de logro y competencia en el trabajo.</p>
<p>Ansiedad (Dependiente)</p>	<p>Se utiliza para medir la intensidad de los síntomas de ansiedad en individuos y proporciona una puntuación que refleja la gravedad de la ansiedad experimentada. Es comúnmente utilizada en entornos clínicos y de investigación para obtener una medida cuantitativa de los niveles de ansiedad en una población específica.</p>	<p>Zung Escala de Ansiedad (SAS)</p> <p>Instrumento diseñado para medir los niveles de ansiedad en individuos. Fue desarrollada por el psiquiatra y psicólogo William W.K. Zung y se utiliza comúnmente en el ámbito clínico y de investigación para evaluar la presencia y gravedad de síntomas de ansiedad.</p>	<p>Zung Escala de Ansiedad (SAS)</p> <p>20-44: Ansiedad Normal. 45-59: Ansiedad Moderada. 60 o más: Ansiedad Severa.</p>

Participación en la DBT (independiente)	Asistencia regular a las sesiones. Participación en ejercicios y discusiones.	Cómo los empleados perciben los beneficios individuales de participar en la DBT.	Escala de intervalo. Calificando del 1 al 10.
Bienestar Psicológico (dependiente)	Niveles de satisfacción con la vida. Sentido de propósito y significado. Autoevaluación positiva de la salud mental. Emociones positivas y negativas	La evaluación global de aspectos positivos relacionados con el bienestar mental.	Escala de intervalo. Calificando del 1 al 10.

Técnicas e instrumentos

Para poder identificar el nivel de estrés laboral se procederá a usar la batería psicológica “Maslach Burnout Inventory”. El Cuestionario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory o MBI) es un instrumento de medición psicológica ampliamente utilizado para evaluar el agotamiento laboral. Este cuestionario consta de varias preguntas que los individuos responden para evaluar sus niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Y se afirma que tiene un alfa de Cronbach de 0.89.

El Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) consta de 22 afirmaciones que exploran los sentimientos y actitudes de los profesionales hacia su trabajo y sus alumnos, teniendo como objetivo principal la evaluación del desgaste profesional. Este instrumento tiene como finalidad medir tanto la frecuencia como la intensidad del síndrome de Burnout. Las tres dimensiones evaluadas son las siguientes:

Subescala de Agotamiento o Cansancio Emocional: Evalúa la experiencia de agotamiento emocional debido a las demandas laborales. Esta subescala comprende 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) con una puntuación máxima de 54.

Subescala de Despersonalización: Mide el grado en que cada individuo reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento en su trabajo. Esta subescala está compuesta por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) con una puntuación máxima de 30.

Subescala de Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el ámbito laboral. Consta de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) y tiene una puntuación máxima de 48.

La Escala de Ansiedad de Zung es un cuestionario autoadministrado diseñado para evaluar el nivel de ansiedad en individuos. Fue desarrollada por William W. K. Zung y se compone de 20 ítems que abordan diferentes manifestaciones de la ansiedad.

Cada ítem presenta cuatro opciones de respuesta: Siempre o casi siempre, algunas veces, raras veces, nunca o casi nunca. El individuo debe seleccionar la respuesta que mejor refleje su experiencia en relación con cada afirmación. La escala aborda tanto síntomas físicos como psicológicos asociados con la ansiedad.

La puntuación total en la Escala de Ansiedad de Zung se obtiene sumando los puntajes asignados a cada respuesta. La interpretación de la puntuación se realiza mediante puntos de corte predefinidos. Generalmente, se utilizan los siguientes rangos para interpretar los resultados: 20-44: Rango normal (sin presencia significativa de ansiedad), 45-59: Ansiedad leve, 60-74: Ansiedad moderada, 75 y más: Ansiedad severa. Es importante destacar que la escala proporciona una evaluación general de la ansiedad y no debe considerarse un diagnóstico definitivo. Un profesional de la salud, como un psicólogo o psiquiatra, puede realizar una evaluación más completa y diagnóstica en caso de ser necesario. El alfa de Cronbach fue suficientemente alta para AE ($\alpha = 0,77$) en una investigación realizada en México a personas con enfermedades crónico-degenerativas. (Hernandez, 2008).

Población y muestra

La población objetivo para este estudio comprende a los empleados de BanEcuador Agencia Ibarra, pertenecientes a diversos departamentos y niveles jerárquicos. Las características sociodemográficas para considerar incluirán edad, género, antigüedad laboral, nivel educativo y posición en la empresa. Es esencial comprender la diversidad de la población para obtener una representación completa de las experiencias laborales y de bienestar psicológico. Como muestra se tomara a todos los empleados de la agencia Ibarra que son 46 personas mayores de edad. Para obtener mejores resultados ya que la muestra sería pequeña, se tomó la decisión de usar toda la población obtenida.

El acceso a la muestra se realizará en colaboración con el departamento de recursos humanos de BanEcuador Agencia Ibarra. Se solicitará su cooperación para informar a los empleados sobre el estudio, su propósito y los beneficios potenciales. La participación será voluntaria y se garantizará la confidencialidad de los datos para fomentar la honestidad y apertura.

Procedimiento

Para realizar el primer acercamiento con la población a evaluar se explicará por medio de un correo institucional el procedimiento a realizar, que sería la aplicación de los dos test, tanto para medir el agotamiento laboral con el test Maslach Burnout Inventory, como el test Zung Escala de Ansiedad (SAS) que mediría la ansiedad de la población, entre los dos test se estimaría el uso de media hora por cada uno de los participantes.

Cada uno de los participantes será llamado con un cronograma para no interrumpir en sus actividades laborales del banco, a una oficina que se facilitará por gerencia para la aplicación de las baterías psicológicas. A las personas que se les complique la asistencia se les visitara a su cubículo o lugar de trabajo al finalizar con las personas que se les programo con horas establecidas.

Términos éticos, se toma en cuenta la información dada al participante y el consentimiento informado. Ver anexo 1y 2.

Plan terapéutico:

Cita 1: Evaluación Inicial y Compromiso

Objetivos:

1. Establecer una relación terapéutica.
2. Evaluar la gravedad del burnout y sus síntomas.
3. Compromiso del paciente con el proceso terapéutico.

Actividades:

Anamnesis: Historia personal y laboral.
Identificación de los síntomas del burnout.
Definición de metas terapéuticas.
Compromiso con las estrategias de la TCD.

Cita 2: Mindfulness y Aceptación**Objetivos:**

1. Introducir técnicas de mindfulness.
2. Fomentar la aceptación de las emociones.
3. Identificar pensamientos automáticos negativos.

Actividades:

Ejercicios de respiración y atención plena.
Registro de pensamientos automáticos.
Identificación de patrones de pensamiento.

Cita 3: Habilidades de Regulación Emocional**Objetivos:**

1. Desarrollar habilidades para regular emociones intensas.
2. Identificar y cambiar patrones disfuncionales.
3. Promover la tolerancia a la angustia.

Actividades:

Identificación de emociones y sus desencadenantes.
Desarrollo de estrategias de regulación emocional.
Enseñanza de la "Rueda de la Emoción".

Cita 4: Habilidades Interpersonales**Objetivos:**

1. Mejorar la comunicación interpersonal.
2. Establecer límites saludables.
3. Fomentar relaciones positivas.

Actividades:

Rol-playing para mejorar habilidades de comunicación.
Identificación de patrones relacionales disfuncionales.
Planificación de límites y afirmaciones positivas.

Cita 5: Estrategias de Afrontamiento**Objetivos:**

1. Desarrollar estrategias de afrontamiento efectivas.
2. Identificar factores estresantes y manejarlos.
3. Construir resiliencia.

Actividades:

Creación de un plan de afrontamiento personalizado.
Identificación de factores de estrés laboral.
Fomentar la resiliencia a través de historias de éxito.

Cita 6: Consolidación y Planificación a Futuro**Objetivos:**

1. Revisar el progreso y los logros.
2. Consolidar las habilidades aprendidas.
3. Planificación a futuro y prevención de recaídas.

Actividades:

Evaluación de los cambios y mejoras experimentadas.
Identificación de señales de alerta de recaída.
Desarrollo de un plan de mantenimiento.

Análisis estadístico

Se determina que la investigación es inferencial debido a que para llevar a cabo la misma, se recopilará datos de una muestra específica de empleados que han participado en la terapia, y los resultados se utilizarán para hacer afirmaciones más amplias sobre la efectividad de la terapia de Conducta Dialéctica en la población general de empleados en dicha agencia bancaria

Se procederá a la recopilación de datos sobre la participación en sesiones de terapia DBT, niveles de estrés laboral y bienestar psicológico. Se aplicará un análisis de regresión para examinar la relación entre la variable independiente (participación en la terapia) y las variables dependientes (niveles de estrés y bienestar). Y se procederá a la aplicación de la T-test, ya que el enfoque está en examinar la relación entre la participación en sesiones de terapia DBT y la reducción de niveles de estrés laboral.

5. Referencias bibliográficas

Cano, C. (2021). Eficacia de la terapia dialéctica comportamental para el tratamiento del trastorno de personalidad límite. *Revista científica ciencias de la salud*, 3(2). <https://doi.org/10.53732/rccsalud/03.02.2021.126>

Vega-Rodríguez, I., & Sánchez-Quintero, S. (2013). Dialectical behavioral therapy in borderline personality disorder. *Acción Psicológica*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.5944/ap.10.1.7032>

Soler, J., Elices, M., & Carmona, C. (2016). Terapia Dialéctica Conductual: aplicaciones clínicas y evidencia empírica. *Análisis y Modificación de Conducta*, 42(165-166), 35-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5521294>

Patlan Perez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*. Recuperado de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá. Recuperado de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>.

Ayuso, Jose., Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout, Universidad de Cádiz, España. Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50791641/1341Ayuso-libre.pdf?1481239425=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProfesion+docente+y+estres+laboral+una+a.pdf&Expires=1>

[699573523&Signature=Qve4rIYiRArsZ0FBYUBgKgz4~pMuliX7YnOnbJlId2GZlqLxPVIEh3aUrXAsRc
xK7UvrWm5X2vli1Eka7pcoamulRnT0EzttwRCoT4xjyQPBGiDRbVaahhbyBjryqHj
hJS3dE1fPxV-
oxKQ2jNsLEZmU2d88uoenpswpu-fiHrMfSp0XhydTxPhgfwDutZjUMWM-
TWzWfe6mkrlQaFXSnuEmq4lyYxArcMLHTWubMMF29o2tFSuSDpe6OCFee5
Y0AD1Hywh6Zbwy5_bK5mDLwJtUcpnsWk0u~M9lkzBobmGCnIBRka1-
0~UbTx9G7lwXd~7TS4J8fQJDaky0v60VMPQ &Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.scirp.org/%28S%28lz5mqp453edsnp55rrgjt55%29%29/reference/referencspape_rs.aspx?referenceid=1899933)

Kalia, M. (2002) Assessing the Economic Impact of Stress—The Modern Day Hidden Epidemic. Recuperado de:

https://www.scirp.org/%28S%28lz5mqp453edsnp55rrgjt55%29%29/reference/referencspape_rs.aspx?referenceid=1899933

Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. (s/f). Who.int.

Recuperado el 15 de noviembre de 2023, de

<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44428/?sequence=1>

No title. (s/f). Jamanetwork.com. Recuperado el 15 de noviembre de 2023. Recuperado de

<https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/article-abstract/209726>

Vega, Irene de la, & Sánchez Quintero, Sabrina. (2013). Terapia dialéctica conductual para el trastorno de personalidad límite. *Acción Psicológica*, 10(1), 45-56. Recuperado de:

<https://dx.doi.org/10.5944/ap.10.1.7032>

Organización Internacional del Trabajo. (2022, septiembre 28). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo [Comunicado de prensa]. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm

Arce-Morales, J., Rodríguez, I. (2020). El síndrome de burnout en supervisados en Terapia Dialéctica Conductual: Una revisión de literatura. Universidad Carlos Albizu, Puerto Rico. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElSindromeDeBurnoutEnSupervisadosEnTerapiaDialecti-7582426.pdf>

Hernandez-Pozo, M., Et al. (2008). Propiedades psicometricas del inventario Zung del estado de ansiedad con mexicanos, Universidad de San Buenaventura Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297225162009.pdf>

Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7, 63-74. Recuperado de:

ANEXOS:

Anexo1

Hoja informativa.

Proyecto de investigación

Impacto de la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) en la Reducción de Niveles de Estrés Laboral y el Mejoramiento del Bienestar Psicológico en Empleados de BanEcuador Agencia Ibarra.

Por medio de este documento se le invita a participar de la investigación a ser usada para realizar el proyecto de grado de mi maestría en psicología clínica. Antes de aceptar o denegar su participación. Por favor, tómese el tiempo de leer esta información.

1. ¿Cuál es el objetivo del estudio?

El objetivo de este estudio es evaluar los niveles de estrés laboral y analizar el uso de terapia para el control de los síntomas y de esta manera prevenir y manejar el estrés laboral en el lugar de trabajo.

2. ¿Qué tengo que hacer si decido participar en el estudio?

Si usted acepta participar de este estudio, será sometido en primera instancia a la aplicación de dos baterías (Test) psicológicos, en los cuales se medirá el nivel de estrés laboral y el grado de ansiedad que pueda tener. Los cuales duraran alrededor de 30 minutos.

3. ¿Puedo interrumpir mi participación?

La participación es voluntaria y puede retirarse en el momento que desee.

4. ¿Qué datos se obtienen y como se realizará?

Los datos obtenidos serán facilitados por la persona evaluada (usted), gracias a las respuestas que se den a los test, las categorías a tomarse en cuenta principalmente son:

Datos informativos: Nombres, numero de cedula.

Datos de características personales: Sexo, Edad, Etnia.

Datos académicos y profesionales: Formación, nivel de estudios.

5. ¿Qué pasara con los datos obtenidos?

Los resultados obtenidos por medio de la información brindada por cada una de las personas dispuestas a participar serán única y exclusivamente para uso del estudio, y serán tratados con total confidencialidad. Cabe recalcar que los participantes no serán tratados por su nombre, en ninguno de los registros de estudio, solo en el consentimiento informado.

Así, todos los datos recogidos soben su participación en este estudio serán considerados como confidenciales y sólo serán utilizados por los investigadores científicas. En caso de comunicar estos resultados a la comunidad científica. se mantendrá la identidad en el anonimato usando un código o sus iniciales. En la Constitución de la República del Ecuador 2008 registro oficial #449, en el artículo 66, se respalda el derecho a la protección de datos de carácter personal que incluye en acceso y la información de datos sobre este carácter.

6. Si usted está de acuerdo con la participación, por favor revise el siguiente apartado y formalice su participación llenando sus datos.

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO:

Título del Proyecto: “Impacto de la Terapia de Conducta Dialéctica (DBT) en la Reducción de Niveles de Estrés Laboral y el Mejoramiento del Bienestar Psicológico en Empleados de BanEcuador Agencia Ibarra”
Investigador Principal: Melany Jaqueline Gordillo Puente

Yo,

(Nombre y apellidos)

Declaro que:

- He leído la hoja de información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por el investigador abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello afecte a mi atención médica) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ NO

(marcar lo que corresponda)

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha

Firma.....

Nombre investigador

Firma del investigador.....

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo,

.....

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación