



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PERSONAL QUE LABORA EN LA COORDINACIÓN ZONAL 3 DE LA AGENCIA
NACIONAL DE REGULACIÓN CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA (ARCSA)
DURANTE EL PERÍODO JUNIO – AGOSTO 2024**

Profesora

Ing. Mónica Moncayo Robles

Autora

Katherine del Pilar Guerrero Coronel

2024

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo proponer un programa de prevención del síndrome de burnout en el personal de la Coordinación Zonal 3 de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) durante el período de junio a agosto de 2024. Se identificaron factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen al burnout, mediante un enfoque metodológico mixto, utilizando encuestas y análisis de datos cualitativos. Los resultados revelaron una alta prevalencia de agotamiento emocional, a más de una despersonalización y falta de apoyo organizacional entre el personal. Con base en estos hallazgos, se diseñó un programa integral de prevención que incluye estrategias a nivel individual, como talleres de manejo del estrés, y organizacional, como la redistribución de la carga laboral y la mejora de la comunicación interna. Asimismo, se desarrolló un plan de evaluación para medir la efectividad del programa en términos de salud, productividad y eficiencia organizacional. La implementación de este programa es esencial para mejorar el bienestar de los empleados y la calidad de los servicios regulatorios de ARCSA. Las conclusiones sugieren la necesidad de un compromiso institucional continuo y de recursos suficientes para garantizar la sostenibilidad del programa a largo plazo.

Palabras clave: Programa, prevención, Síndrome de Burnout, Coordinación Zonal 3, ARCSA.

ABSTRACT

The objective of this study is to propose a burnout syndrome prevention program in the personnel of Zonal Coordination 3 of the National Agency for Health Regulation, Control and Surveillance (ARCSA) during the period from June to August 2024. Factors were identified: individual, organizational and contextual factors that contribute to burnout, through a mixed methodological approach, using surveys and qualitative data analysis. The results revealed a high prevalence of emotional exhaustion, depersonalization, and lack of organizational support among employees, especially in areas with high job demands. Based on these findings, a comprehensive prevention program was designed that includes strategies at the individual level, such as stress management workshops, and organizational strategies, such as redistribution of workload and improvement of internal communication. Likewise, an evaluation plan was developed to measure the effectiveness of the program in terms of health, staff well-being, productivity and organizational efficiency. The implementation of this program is essential to improve the well-being of employees and the quality of ARCSA's regulatory services. The findings suggest the need for continued institutional commitment and sufficient resources to ensure the long-term sustainability of the program.

Keywords: Program, prevention, Burnout Syndrome, Zonal Coordination 3, ARCSA.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

CAPÍTULO 1	8
1. Introducción	8
1.1. Descripción del problema	8
1.2. Revisión de literatura relacionada al problema	8
1.3. Definición del Problema.....	9
1.4. Pregunta de Investigación	12
1.5. Identificación del objeto de estudio.....	12
1.6. Planteamiento del problema	12
1.6.1. Delimitación.....	12
1.7. Justificación.....	13
1.7.1. Viabilidad.....	14
CAPÍTULO 2	15
2. Objetivos.....	15
2.1. Objetivo General	15
2.2. Objetivos Específicos	15
2.3. Hipótesis	15
CAPÍTULO 3	18
3. Marco Teórico.....	18
3.1. Marco Histórico contextual	18
3.2. Marco Referencial	19
3.3. Marco Conceptual	20
3.3.1. Definición	20
3.3.2. Causas del Síndrome de Burnout	20
3.3.3. Consecuencias del Burnout	21
3.3.4. Instrumentos de Evaluación	22
3.3.5. Estrategias para Disminuir el Síndrome de Burnout.....	24

CAPÍTULO 4	25
4. APLICACIÓN METODOLÓGICA	25
4.1. Diseño del Estudio o Tipo de Estudio	25
4.1.1. Tipo de estudio.....	25
4.1.2. Identificación y Operacionalización de variables	27
4.1.3. Población y muestra.....	30
4.1.4. Instrumento de Investigación	31
4.6.1. Metodología	31
4.6.2. Obtención y análisis de información.....	32
4.7. Discusión de resultados	39
4.8. Propuesta de Solución	40
4.8.1. Diseño del Programa de Prevención del Burnout	40
4.8.2. Plan de Evaluación.....	44
4.8.3. Monitoreo y evaluación	47
4.8.4. Limitaciones	48
4.8.5. Planificación	49
4.9. Conclusiones y recomendaciones	51
4.9.1. Conclusiones.....	51
4.1.5. Recomendaciones.....	52
4.10. Bibliografía	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de involucrados del estudio.....	11
Tabla 2. Matriz del marco lógico.....	26
Tabla 3. Media obtenida del análisis de las variables que contribuyen al burnout en la población objeto de estudio.....	35
Tabla 4. Resumen del análisis descriptivo.....	36
Tabla 5. Análisis inferencial obtenido del análisis de resultados de las encuestas.	36
Tabla 6. Programa de Prevención del Burnout.....	42
Tabla 7. Plan de evaluación para evaluar la efectividad del programa de prevención del síndrome de burnout.	45
Tabla 8. Matriz de Semaforización para el Monitoreo del Programa de Prevención del Burnout.	47
Tabla 9. Planificación del estudio.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas del estudio.....	10
Figura 2. Árbol de objetivos.....	17
Figura 3. Edad vs Género de la población objeto de estudio.	33
Figura 4. Género vs nivel educativo de la población objeto de estudio.....	34
Figura 5. Área de trabajo vs años de experiencia de la población objeto de estudio.	34

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout actualmente es calificado como un problema de salud ocupacional que tiene gran influencia en varios sectores, como el público y regulador, por lo que en la Coordinación Zonal 3 de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) de Ecuador, el burnout se ha convertido en una preocupación urgente debido a la creciente carga de trabajo, presión y ciertas demandas emocionales que conllevan a un gran impacto en la salud física y mental de su personal.

Estudios recientes han demostrado que el burnout es capaz de afectar directamente la productividad, ausentismo laboral y rotación de los servidores, así como generar costos adicionales a las organizaciones, afectando directamente en el cumplimiento de sus objetivos (Martínez, 2010; Quiroz et al., 2021).

Además, el burnout no solo afecta a los empleados a nivel individual, sino que también tiene implicaciones organizacionales más amplias, como la pérdida de eficiencia, el incremento de errores en procesos regulatorios y la disminución de la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, su prevención es esencial para garantizar el funcionamiento óptimo de ARCSA y para salvaguardar el bienestar de su personal.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de identificar los factores específicos que contribuyen al burnout en el contexto de ARCSA, con el fin de diseñar estrategias efectivas para su prevención y abordamiento. Al identificar estos factores, se pueden desarrollar intervenciones adaptadas a las características propias del entorno laboral y las necesidades específicas del personal, lo que permitirá mitigar el impacto del burnout y promover un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

El síndrome de burnout se caracteriza por causar agotamiento mental, físico e incluso emocional derivado del estrés crónico laboral. Este fenómeno, ha sido identificado como un problema significativo en diversas profesiones, incluyendo la regulación sanitaria. En la Coordinación Zonal 3 de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) de Ecuador, el personal enfrenta una carga laboral intensa y demandas regulatorias estrictas. Esta situación se ha agravado por pandemia del COVID-19, donde la presión para cumplir con normativas de salud pública ha incrementado el agotamiento personal e incluso los niveles de estrés entre los empleados.

1.2. Revisión de literatura relacionada al problema

La investigación sobre el síndrome de burnout ha ido en auge en los últimos años desde su identificación en la década de 1970 por Herbert Freudenberger. Maslach y Leiter (2016), quienes destacan sus tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Estudios recientes han demostrado la efectividad de intervenciones que combinan estrategias personales y organizacionales para reducir el burnout (Maslach & Leiter, 2016).

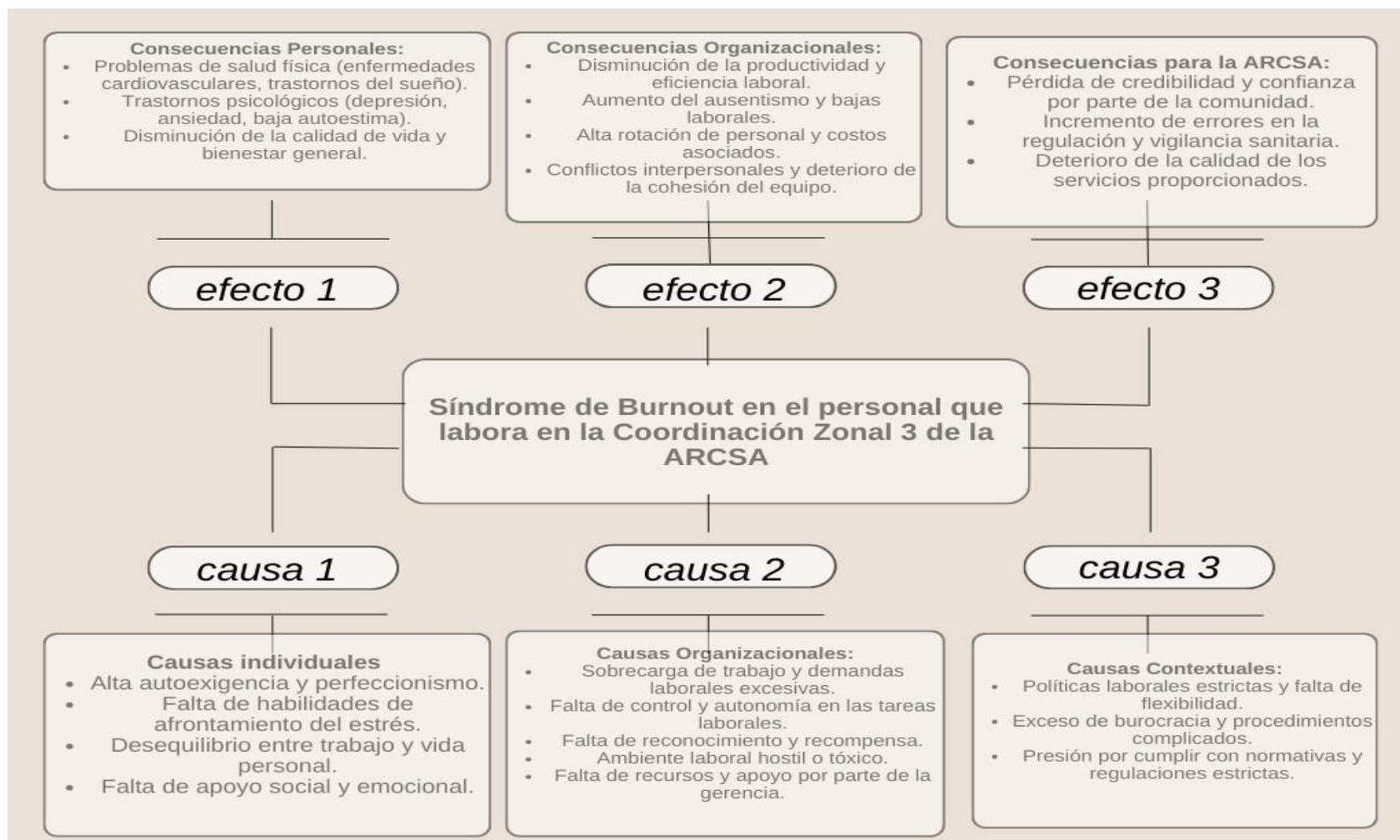
En Ecuador, Torres et al. (2021) encontraron altos niveles de burnout en el personal que labora en el área de la salud. Teorías como la Conservación de los Recursos de Hobfoll (1989) y el Modelo de Demandas-Control de Karasek (1979) proporcionan marcos conceptuales útiles para entender cómo las demandas laborales y la falta de recursos contribuyen al burnout (Bakker et al., 2019).

1.3. Definición del Problema

El principal problema identificado es la alta prevalencia del síndrome de burnout entre el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA. Este fenómeno, resulta de la combinación de factores individuales, organizacionales y contextuales. La falta de estrategias efectivas para manejar el estrés laboral y el incremento de la carga de trabajo, han exacerbado esta situación, afectando negativamente la salud y bienestar del personal, así como la calidad y eficiencia de los servicios que presta ARCSA.

En el contexto de este estudio, el árbol de problemas se ha elaborado con el objetivo de desglosar y visualizar de manera clara y estructurada las causas que conllevan a que el personal de la CZ3 de la ARCSA padezca del síndrome de burnout, como se detalla a continuación:

Figura 1. Árbol de problemas del estudio



Nota: Elaboración propia.

En el marco del presente estudio, se ha elaborado una matriz de involucrados que identifica las partes clave que intervienen para prevenir el burnout en el personal de la CZ3 de la ARCSA. Dado que la participación y el apoyo de estos involucrados son cruciales para el éxito del programa propuesto, la matriz permite entender mejor sus roles, intereses y el nivel de influencia que cada uno de ellos tiene en la organización, como se indica:

Tabla 1. Matriz de involucrados del estudio

Involucrado	Intereses	Nivel de Influencia	Nivel de Interés	Estrategia de Gestión
Dirección Ejecutiva y Coordinación Zonal 3 de ARCSA	Mejorar la productividad, reducir el ausentismo y la rotación de personal, cumplir objetivos organizacionales.	Alto	Alto	Reuniones regulares para seguimiento de resultados, informes de progreso, implicación en decisiones estratégicas.
Gobierno/Ministerio de Salud	Mejorar la salud pública, asegurar la eficiencia y efectividad de las agencias reguladoras.	Alto	Alto	Informes de cumplimiento, auditorías, colaboración en políticas de salud laboral.
Talento Humano	Implementar programas de bienestar, mejorar el clima laboral, reducir quejas y conflictos laborales.	Medio	Alto	Colaboración en el diseño y ejecución de programas, capacitación y formación continua.
Ministerio de Trabajo	Defender los derechos y el bienestar de los trabajadores, asegurar condiciones laborales justas.	Medio	Medio	Consultas regulares, acuerdos de colaboración, reuniones informativas sobre el progreso del proyecto.
Personal de la CZ3 de ARCSA	Mejorar la salud y el bienestar laboral, reducir el estrés, obtener apoyo y reconocimiento.	Medio	Alto	Participación activa en programas de bienestar, encuestas de satisfacción, talleres de formación.
Familias del Personal	Mejorar el equilibrio trabajo-vida de los empleados, reducir el estrés familiar asociado al trabajo.	Bajo	Medio	Comunicaciones periódicas, programas de integración familiar, talleres sobre manejo del estrés familiar.
Comunidad Local	Asegurar la calidad y efectividad de los servicios proporcionados por ARCSA, confianza en la institución.	Bajo	Bajo	Comunicados públicos, informes de transparencia, programas de sensibilización comunitaria.

Nota: Elaboración propia

1.4. Pregunta de Investigación

¿Cómo puede un programa de prevención del síndrome de burnout, basado en la identificación de factores individuales, organizacionales y contextuales, mejorar la salud y el bienestar del personal de la CZ3 de la ARCSA durante el período junio – agosto 2024?

1.5. Identificación del objeto de estudio

El objeto de estudio de esta investigación es el síndrome de burnout en los empleados de la CZ3 de la ARCSA, enfocándose en la identificación de factores contribuyentes para proponer un programa de prevención que incluya intervenciones individuales y organizacionales, con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar del personal.

1.6. Planteamiento del problema

El síndrome de burnout actualmente es reconocido como un problema de salud ocupacional significativo, que afecta a una proporción considerable del personal de la CZ3 de ARCSA. La combinación de una carga laboral intensa, demandas regulatorias estrictas y la presión adicional derivada de la pandemia de COVID-19 ha exacerbado el estrés y agotamiento emocional entre los empleados. Este estudio propone desarrollar un programa de prevención del burnout basado en la identificación de factores individuales, organizacionales y contextuales, y en la planificación de estrategias de intervención que aborden estos factores de manera efectiva.

1.6.1. Delimitación

1.6.1.1. Línea de investigación

La línea de investigación de este estudio corresponde a: Promoción de la Salud.

1.6.1.2. Ámbito Geográfico

El estudio se llevará a cabo en la Coordinación Zonal 3 de la ARCSA, ubicada en la región centro-sur de Ecuador.

1.6.1.3. Ámbito Temporal

El período de estudio abarcará desde junio hasta agosto de 2024. Este plazo permite implementar y evaluar las intervenciones propuestas para la prevención del burnout en la población de estudio.

1.6.1.4. Ámbito demográfico

La población objetivo del estudio está compuesta por el personal que labora en la CZ3 de ARCSA. La muestra incluye a todos los empleados de esta coordinación, sin distinción de cargo, con el fin de obtener una visión integral del impacto del programa de prevención del burnout.

1.7. Justificación

En la actualidad existe la necesidad de abordar el síndrome de burnout en el personal de la CZ3 de ARCSA, debido a que, este síndrome no solo deteriora la salud y bienestar, sino que también reduce la productividad y eficiencia de la organización. La implementación de un programa de prevención del burnout contribuirá a mejorar la calidad de vida de los empleados, reduciendo de este modo el ausentismo laboral y rotación del personal, fortaleciendo así el clima laboral y la cohesión del equipo.

De igual manera, el presente estudio servirá de base para futuras investigaciones y desarrollos de políticas de salud en el ámbito de la salud ocupacional en Ecuador, de manera que, se promuevan prácticas laborales más saludables y sostenibles.

Además, el personal de ARCSA enfrenta una carga laboral significativa debido a la naturaleza crítica de sus funciones. La regulación y vigilancia sanitaria son áreas que

requieren precisión, diligencia y un alto nivel de compromiso. La pandemia de COVID-19 ha aumentado las exigencias sobre el personal de ARCSA, quienes deben adaptarse rápidamente a nuevas normativas y garantizar la seguridad sanitaria en medio de una crisis global.

Dicho esto, esta situación ha intensificado el estrés y el agotamiento emocional del personal que labora en ámbitos regulatorios, haciendo urgente la necesidad de intervenciones específicas para prevenir el burnout. Un estudio centrado en este contexto proporcionará datos relevantes para desarrollar estrategias efectivas que respondan a las circunstancias actuales y futuras crisis sanitarias.

Como entidad encargada de la regulación y vigilancia sanitaria, ARCSA tiene la responsabilidad de mantener altos estándares de calidad en sus operaciones. Un entorno laboral saludable es fundamental para cumplir con estas expectativas y normativas. Este estudio es importante para desarrollar políticas y prácticas que promuevan la salud ocupacional, garantizando que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y segura.

1.7.1. Viabilidad

El respaldo institucional de ARCSA asegura el acceso a la población objetivo y facilita la implementación de las estrategias propuestas. La colaboración y el apoyo de la CZ3 de ARCSA garantizan que se dispondrá de los recursos necesarios, incluyendo tiempo, personal y financiamiento, para llevar a cabo el estudio. Además, la existencia de investigaciones previas sobre burnout en contextos similares proporciona una base sólida de conocimiento y herramientas validadas, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) que será utilizado para la recolección de datos. La estructura organizacional de ARCSA, con su enfoque en salud pública y bienestar de su personal, también apoya la implementación de programas de intervención y evaluación, asegurando que las estrategias desarrolladas sean sostenibles y alineadas con los objetivos institucionales.

CAPÍTULO 2

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Contribuir con un programa de prevención del síndrome de burnout para el personal de la Coordinación Zonal 3 (CZ3) de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), basado en la identificación de factores contribuyentes y la planificación de estrategias de intervención durante el período Junio - Agosto 2024.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen al síndrome de burnout en el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA.
- Diseñar un programa de prevención del síndrome de burnout que incluya estrategias de intervención a nivel individual y organizacional.
- Desarrollar un plan de evaluación para medir la efectividad del programa de prevención del burnout en la mejora de la salud y el bienestar del personal, así como en la productividad y eficiencia organizacional.

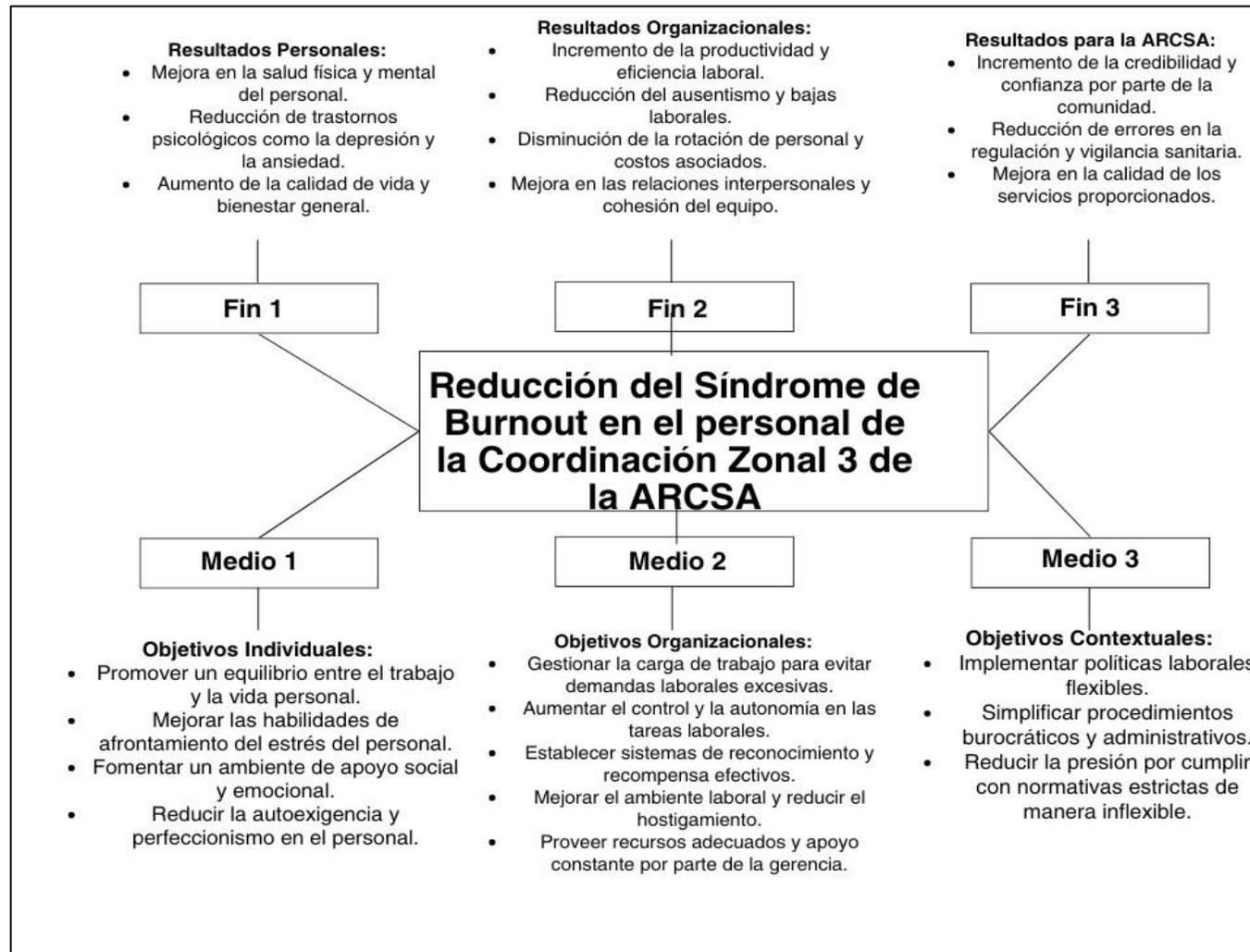
2.3. Hipótesis

La implementación de un programa de prevención del síndrome de burnout, que incluya estrategias específicas a nivel individual y organizacional, reducirá significativamente los niveles de estrés y agotamiento emocional del personal de la CZ3 de ARCSA, mejorando su bienestar y aumentando la productividad y eficiencia organizacional.

Para alcanzar el objetivo general y los específicos planteados en este estudio, se ha desarrollado un árbol de objetivos que facilita la visualización de los resultados esperados y las acciones necesarias para lograrlos. Este árbol de objetivos estructura

de manera clara y lógica cómo se pueden transformar las causas identificadas en el árbol de problemas en objetivos estratégicos y operativos. A través de este enfoque, se busca asegurar que cada acción esté alineada con la meta principal de proponer un programa efectivo de prevención del burnout en el personal de la CZ3 de ARCSA.

Figura 2. Árbol de objetivos



Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO 3

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Marco Histórico contextual

El síndrome de burnout se observó inicialmente en profesionales de la salud, quienes presentaban signos de agotamiento extremo, niveles elevados de despersonalización y disminución de realización personal debido a la exposición prolongada a situaciones de alta demanda emocional y estrés. A lo largo de las décadas, la comprensión de este síndrome se ha expandido de manera que se incluyen un sinnúmero de profesiones y se ha reconocido su impacto negativo tanto a nivel individual como organizacional (Li et al., 2022; Maslach & Leiter, 2016)

En 2019, la OMS incluyó al burnout en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), lo que subraya la importancia de abordar esta problemática de salud pública (Organización Mundial de la Salud, 2019). El reconocimiento oficial del burnout ha llevado a un aumento en la investigación e implementación de programas que prevengan y le den un tratamiento en diversos países (Maslach et al., 2020).

En Ecuador, el reconocimiento del burnout como un problema significativo ha ido en aumento, especialmente en sectores de alta demanda como la educación y salud. El Ministerio de Salud Pública de Ecuador ha tomado medidas para mejorar las condiciones laborales de sus empleados, con ayuda de campañas de concienciación e implementación de programas piloto para reducir el estrés laboral (Ministerio de Salud Pública, 2019). Sin embargo, la implementación de programas específicos de prevención del burnout sigue siendo limitada y desigual entre diferentes instituciones y regiones (Martínez, 2010; Quiroz et al., 2021).

3.2. Marco Referencial

Para fundamentar la contribución de un programa de prevención del síndrome de burnout es esencial revisar investigaciones previas y actuales que proporcionen evidencia sobre la prevalencia del burnout, sus causas y consecuencias, así como la efectividad de diversas intervenciones. A continuación, se presenta una síntesis de estudios relevantes que apoyan este proyecto.

Maslach y Leiter (2016) proporcionan una revisión exhaustiva sobre el síndrome de burnout, destacando su evolución conceptual y las dimensiones clave del burnout, por lo que esta investigación es fundamental porque establece una base teórica sólida para comprender el burnout y subraya la importancia de abordar tanto los factores individuales como organizacionales que contribuyen al desarrollo del burnout (Maslach & Leiter, 2016).

A nivel nacional, el reconocimiento del síndrome de burnout como un problema significativo ha ido en aumento, especialmente en los sectores de salud y educación. Torres et al. (2021) analizaron la prevalencia del burnout en profesionales de la salud en hospitales públicos de Ecuador. Sus hallazgos revelaron que más del 60% de los encuestados reportaron niveles significativos de agotamiento emocional y despersonalización. Este estudio destaca la alta prevalencia del burnout en contextos laborales exigentes y la necesidad de intervenciones específicas para abordar este problema (Torres et al., 2021).

Investigaciones anteriores han demostrado la eficacia de intervenciones multifacéticas que combinan cambios organizacionales con el desarrollo de habilidades personales. Por ejemplo, Leiter et al. (2020) encontraron que las intervenciones que incluyen el rediseño del trabajo, el aumento del apoyo social y la implementación de programas pueden reducir significativamente los niveles de prevalencia de este síndrome mejorar el bienestar general del personal (Maslach et al., 2020).

3.3. Marco Conceptual

3.3.1. Definición

El síndrome de burnout o agotamiento profesional (mental, físico y emocional), se caracteriza por sentimientos de despersonalización, baja realización personal y agotamiento emocional (Maslach et al., 2020). A medida que las demandas laborales aumentan, se ha convertido en una problemática creciente afectando tanto a individuos como a organizaciones, repercutiendo negativamente en su salud y el bienestar, además de la productividad empresarial (Bakker & de Vries, 2020).

3.3.2. Causas del Síndrome de Burnout

El burnout puede originarse a partir de una combinación de factores individuales y organizacionales.

3.3.2.1. Factores Individuales

Perfeccionismo y Autoexigencia: Personas con altos estándares y expectativas personales pueden experimentar un desgaste significativo al no cumplir con sus propias expectativas.

Falta de Habilidades de Afrontamiento: Conocida como la incapacidad de lidiar de manera efectiva con el estrés y las demandas profesionales, conduciendo a un agotamiento emocional y mental.

Desequilibrio Trabajo-Vida Personal: La falta de un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y personales puede agravar el estrés y contribuir al burnout (Demerouti et al., 2019).

Falta de Apoyo Social: La ausencia de una red de apoyo robusta en el ámbito laboral y personal puede aumentar la vulnerabilidad al burnout.

3.3.2.2. Factores Organizacionales

Sobrecarga de Trabajo: Demandas laborales excesivas y la presión constante por cumplir con objetivos y plazos pueden llevar al agotamiento.

Falta de Control: Conocida como la percepción de falta de autonomía y control sobre las tareas asignadas conllevando a sentimientos de impotencia y frustración.

Falta de Reconocimiento y Recompensa: La falta de valoración y reconocimiento del esfuerzo y desempeño de los empleados puede resultar en desmotivación y pérdida de compromiso.

Ambiente Laboral Tóxico: Cuando un entorno laboral se caracteriza por la presencia constante de conflictos, falta de apoyo de los supervisores y una cultura organizacional negativa puede ser un catalizador del burnout.

3.3.3. Consecuencias del Burnout

Las consecuencias del burnout pueden manifestarse tanto a nivel personal como organizacional.

3.3.3.1. Consecuencias Personales

Problemas de Salud Física: El burnout se asocia con un riesgo de mayor incidencia de enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño y problemas gastrointestinales (Demerouti et al., 2019).

Trastornos Psicológicos: Los individuos pueden desarrollar trastornos mentales como depresión, ansiedad y baja autoestima debido al agotamiento emocional y mental.

Disminución de la Calidad de Vida: El bienestar general y la satisfacción con la vida pueden verse significativamente afectados, llevando a un deterioro en la calidad de vida (A. B. Bakker et al., 2019)

3.3.3.2. Consecuencias Organizacionales

Disminución de la Productividad: La falta de energía, motivación y concentración en los empleados puede resultar en una baja productividad y calidad del trabajo.

Aumento del Ausentismo Laboral: Los empleados pueden necesitar tomar tiempo libre debido a problemas de salud física o mental, lo que afecta la continuidad y eficiencia del trabajo.

Alta Rotación de Personal: La insatisfacción laboral y el desgaste pueden llevar a los empleados a abandonar la organización, imponiendo costos significativos en términos de reclutamiento y formación de nuevos empleados.

Conflictos Interpersonales: Los empleados que sufren de burnout pueden volverse más irritables y menos pacientes, lo que puede llevar a conflictos con compañeros de trabajo y supervisores.

3.3.4. Instrumentos de Evaluación

3.3.4.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

El MBI es conocido por ser una herramienta de mayor utilización para la evaluación del burnout, debido a que, se centra en la medición de tres dimensiones clave: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

1. **Agotamiento Emocional:** Evalúa la sensación de estar emocionalmente exhausto y abrumado por el trabajo.
2. **Despersonalización:** Mide la tendencia a desarrollar actitudes cínicas y desapegadas hacia los compañeros de trabajo y los clientes.

3. **Realización Personal:** Evalúa la sensación de competencia y logro en el trabajo.

3.3.4.2. Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

El CBI desarrollado en Dinamarca es otra herramienta utilizada para evaluar el burnout, midiendo: el agotamiento personal, agotamiento relacionado con el trabajo y agotamiento relacionado con el cliente (Hakanen et al., 2018).

1. **Agotamiento Personal:** Evalúa la sensación de agotamiento general que no está específicamente relacionado con el trabajo.
2. **Agotamiento Relacionado con el Trabajo:** Mide la sensación de agotamiento que se relaciona directamente con las demandas y el entorno laboral.
3. **Agotamiento Relacionado con el Cliente:** Evalúa el agotamiento que resulta de las interacciones con los clientes o pacientes, común en profesiones de servicios y cuidado de la salud.

El CBI ofrece una visión integral del burnout, permitiendo identificar las áreas específicas que contribuyen al agotamiento del empleado.

3.3.4.3. Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

El OLBI es una herramienta de evaluación que mide el agotamiento y desapego del trabajo. A diferencia del MBI, el OLBI incluye ítems positivos y negativos, para una evaluación más equilibrada y reduciendo de esta manera la posibilidad de sesgo de respuesta.

1. **Agotamiento:** Evalúa el sentimiento de cansancio y falta de energía.
2. **Desapego del Trabajo:** Mide el distanciamiento mental y emocional del trabajo.

3.3.5. Estrategias para Disminuir el Síndrome de Burnout

3.3.5.1. Intervenciones a Nivel Individual

Las intervenciones a nivel individual incluyen técnicas de manejo del estrés como mindfulness y meditación, que han demostrado ser efectivas para reducir los síntomas del burnout. Estas prácticas promueven la autorregulación emocional y la atención plena, ayudando a los individuos a gestionar el estrés de manera más efectiva. Además, el desarrollo de habilidades de afrontamiento mediante talleres y programas de formación puede equipar a los empleados con estrategias para manejar las demandas laborales y personales de manera más equilibrada.

3.3.5.2. Intervenciones a Nivel Organizacional

A nivel organizacional, es esencial rediseñar el trabajo para ajustar las cargas laborales y aumentar el control del empleado sobre sus tareas. Además, mejorar el ambiente laboral fomentando la comunicación abierta y creando un entorno de apoyo puede reducir significativamente la incidencia del burnout. La formación de líderes y gerentes para reconocer y abordar los signos tempranos del burnout también es crucial.

CAPÍTULO 4

4. APLICACIÓN METODOLÓGICA

4.1. Diseño del Estudio o Tipo de Estudio

Este estudio utiliza un diseño de investigación mixto, combinando métodos cuantitativos para proporcionar una comprensión integral del síndrome de burnout entre el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA. El enfoque mixto permite captar tanto la prevalencia y los niveles de burnout (cuantitativo) como las experiencias y percepciones detalladas de los participantes (cualitativo).

4.1.1. Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo y transversal con enfoque mixto. Su objetivo principal es describir y cuantificar los niveles de síndrome de burnout entre el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA. Para ello, se utilizaron métodos cuantitativos a través de encuestas estructuradas (MBI y CBI) que permitieron medir las dimensiones del burnout como el agotamiento personal y emocional, despersonalización, realización personal y métodos cualitativos como entrevistas al personal.

La recolección de datos se llevó a cabo en un período específico de tiempo, el cual comprendió los meses de junio a agosto de 2024.

Tabla 2. Matriz del marco lógico

Nivel	Narrativa del Proyecto	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos Importantes
Fin	Mejorar la salud y bienestar del personal de ARCSA y la eficiencia de los servicios regulatorios.	- Propuesta de programa documentada.	- Documento de propuesta	- Compromiso de la dirección de ARCSA.
Propósito	Desarrollar una propuesta de programa de prevención del burnout.	- Propuesta completada y presentada.	- Informe final	- Disponibilidad de datos y cooperación.
Componentes	1. Identificación de factores. 2. Diseño del programa. 3. Plan de evaluación.	1. Factores identificados. 2. Programa diseñado. 3. Plan de evaluación desarrollado.	1. Informe de factores. 2. Documento del programa. 3. Plan de evaluación.	- Participación activa del personal. - Recursos disponibles.
Actividades	1.1 Realizar encuestas. 1.2 Analizar datos. 2.1 Diseñar intervenciones. 2.2 Redactar propuesta. 3.1 Establecer indicadores. 3.2 Desarrollar plan de seguimiento.	1.1 Encuestas completadas. 1.2 Informe de factores. 2.1 Intervenciones diseñadas. 2.2 Propuesta redactada. 3.1 Indicadores establecidos. 3.2 Plan de seguimiento desarrollado.	1.1 Resultados de encuestas. 1.2 Informe de análisis. 2.1 Documento de intervenciones. 2.2 Propuesta final. 3.1 Documento de indicadores. 3.2 Plan de seguimiento.	- Alta participación del personal. - Apoyo de la dirección.

Nota: Elaboración propia.

4.1.2. Identificación y Operacionalización de variables

4.1.2.1. Variables Dependientes

Síndrome de Burnout y sus dimensiones:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Realización Personal
- Agotamiento Personal
- Agotamiento Relacionado con el Trabajo
- Agotamiento Relacionado con el Cliente

4.1.2.2. Variables Independientes

Características Demográficas

- Edad
- Género
- Nivel Educativo

Características Laborales

- Años de Experiencia en ARCSA
- Área de Trabajo (técnico o administrativo).
- Carga de Trabajo Semanal
- Realización de Horas Extras
- Responsabilidades Familiares

4.1.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente – Síndrome de Burnout

Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Instrumento de Medición	Escala
Agotamiento Emocional	Sentimiento de estar emocionalmente exhausto y sobrecargado por el trabajo.	Nivel de agotamiento emocional	MBI	Likert de 5 puntos (Nunca a Siempre)
Despersonalización	Actitudes cínicas y desapegadas hacia el trabajo y las personas en el trabajo.	Nivel de despersonalización	MBI	Likert de 5 puntos (Nunca a Siempre)
Realización Personal	Sensación de competencia y logro en el trabajo.	Nivel de realización personal	MBI	Likert de 5 puntos (Nunca a Siempre)
Agotamiento Personal	Sensación general de cansancio y agotamiento no necesariamente relacionado con el trabajo.	Nivel de agotamiento personal	CBI	Likert de 5 puntos (Nunca a Siempre)
Agotamiento Relacionado con el Trabajo	Cansancio específicamente asociado con el trabajo.	Nivel de agotamiento relacionado con el trabajo	CBI	Likert de 5 puntos (Nunca a Siempre)
Agotamiento Relacionado con el Cliente	Cansancio asociado con el trabajo con clientes o usuarios.	Nivel de agotamiento relacionado con el cliente	CBI	Likert de 5 puntos (Nunca a Siempre)

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3. Operacionalización de las variables independientes – Características demográficas y laborales

Variable	Definición Operacional	Indicador	Instrumento de Medición	Escala
Edad	Edad del empleado medida en rangos.	Rango de edad	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Género	Género del empleado.	Género	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Nivel Educativo	Nivel de educación alcanzado por el empleado.	Nivel educativo	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Años de Experiencia	Tiempo total de experiencia del empleado en ARCOSA.	Años de experiencia	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Área de Trabajo	Departamento o sección en la que trabaja el empleado (técnico o administrativo).	Área de trabajo	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Carga de Trabajo Semanal	Número de horas trabajadas por semana.	Horas de trabajo semanales	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Realización de Horas Extras	Si el empleado realiza horas extras regularmente.	Realización de horas extras	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica
Responsabilidades Familiares	Si el empleado tiene responsabilidades de cuidado de personas fuera del trabajo.	Responsabilidades familiares	Cuestionario Demográfico y Laboral	Categórica

Nota: Elaboración propia.

4.1.3. Población y muestra

Población:

- La población total del estudio está compuesta por los 27 funcionarios de la CZ3 de ARCSA, divididos en dos grupos: personal técnico y personal administrativo.

Muestra:

- Dado el tamaño relativamente pequeño de la población total (27 funcionarios), se utilizará una muestra completa o censo. Esto significa que se incluirán a todos los funcionarios en el estudio que cumplan con los criterios de inclusión que se detallan a continuación.

4.1.3.1. Criterios de Inclusión

- Empleados de la CZ3 de ARCSA: Todos los funcionarios que forman parte de la CZ3, incluyendo tanto personal técnico como administrativo.
- Antigüedad: Empleados que tengan al menos 6 meses de antigüedad en la CZ3 de ARCSA.
- Consentimiento Informado: Empleados que proporcionen su consentimiento informado para participar en esta investigación.

4.1.3.2. Criterios de Exclusión

- Empleados en Período de Prueba: Estos empleados pueden no haber estado expuestos lo suficiente al entorno laboral para proporcionar datos significativos sobre el burnout.
- Licencias Prolongadas: Empleados que se encuentren en licencias prolongadas (por ejemplo, licencia médica, maternidad, paternidad, etc.) durante el periodo de recolección de datos.
- No Consentimiento: Empleados que no deseen participar o no proporcionen su consentimiento informado para participar en esta investigación.

4.1.4. Instrumento de Investigación

4.1.4.1. Encuestas Cuantitativas

- Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Copenhagen Burnout Inventory (CBI)
- Cuestionarios Demográficos y Laborales: Para recolectar información sobre características personales (edad, género, nivel educativo) y laborales (años de experiencia, carga de trabajo, horario laboral).

4.1.4.2. Entrevistas Cualitativas:

- Se realizaron entrevistas semiestructuradas para explorar en profundidad las experiencias y percepciones sobre el burnout y los factores contribuyentes. Las entrevistas se centraron en identificar los factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen al síndrome.

4.6.1. Metodología

4.6.1.1. Fase de Preparación:

- Autorización: Se obtuvo la autorización del Coordinador Zonal 3 de ARCSA, Dr. Mario Palacios.
- Capacitación: Se capacitó al equipo de investigación en la administración de encuestas, asegurando la confidencialidad y el manejo ético de los datos.

4.6.1.2. Recolección de Datos:

- Encuestas: Distribuir las encuestas electrónicas a través de la plataforma en línea Google Forms, entre el personal técnico y administrativo de ARCSA. Las encuestas se administraron de forma anónima para garantizar la privacidad de los participantes.

4.6.1.3. Análisis de Datos:

Análisis Cuantitativo: Los datos de las encuestas se analizaron con ayuda del software estadístico (SPSS). Se usó estadística descriptiva para resumir las características de la muestra y los niveles de burnout. Análisis inferenciales, como coeficiente de correlación (r) y regresión lineal, se emplearán para identificar diferencias significativas y predicciones del burnout en la población.

Elaboración de la Propuesta del Programa: Basado en los hallazgos del análisis de datos, se diseñará una propuesta detallada para un programa de prevención del burnout. Esta propuesta incluirá intervenciones específicas para abordar los factores identificados, como talleres de manejo del estrés, programas de resiliencia y ajustes organizacionales como la redistribución de tareas y la mejora del ambiente laboral. La propuesta del programa detallará las fases de implementación, los recursos necesarios, los indicadores de éxito y las recomendaciones para la evaluación y seguimiento del programa una vez implementado por la institución.

4.6.2. Obtención y análisis de información

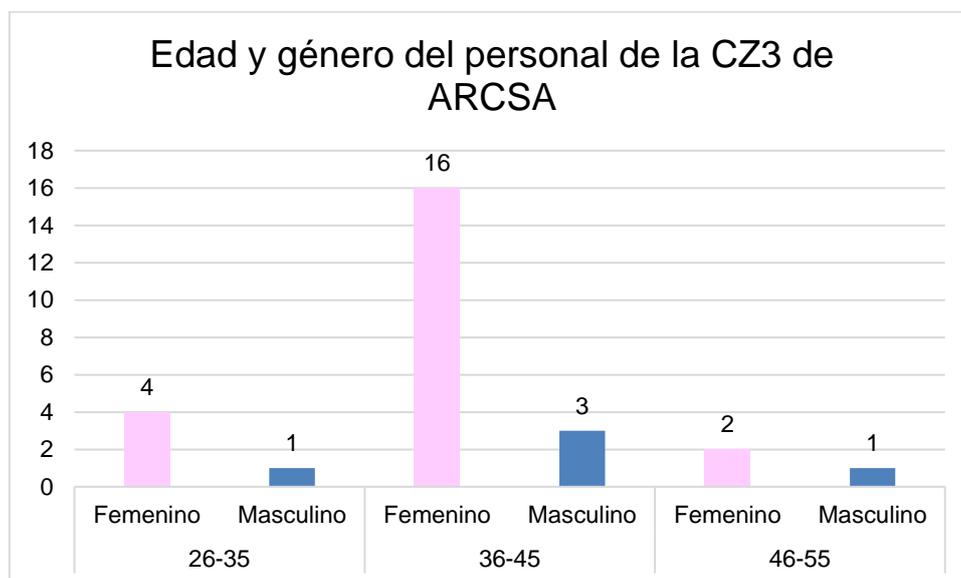
En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados en el estudio sobre el síndrome de burnout en el personal de la CZ3 de la ARCSA. Los resultados se han organizado en función de los factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen al burnout, así como en relación con las intervenciones propuestas para su prevención. A través de un análisis descriptivo e inferencial, se identificaron patrones clave que no solo permiten comprender la prevalencia del burnout en esta población, sino también diseñar estrategias efectivas para mejorar el bienestar del personal y la eficiencia organizacional.

4.6.2.1. Resultados

4.6.2.1.1. Encuesta realizada a personal que labora en la Coordinación Zonal 3 de la ARCSA

A continuación se presentan los resultados de las variables demográficas y área de trabajo obtenidos de la encuesta realizada a la población objeto de estudio:

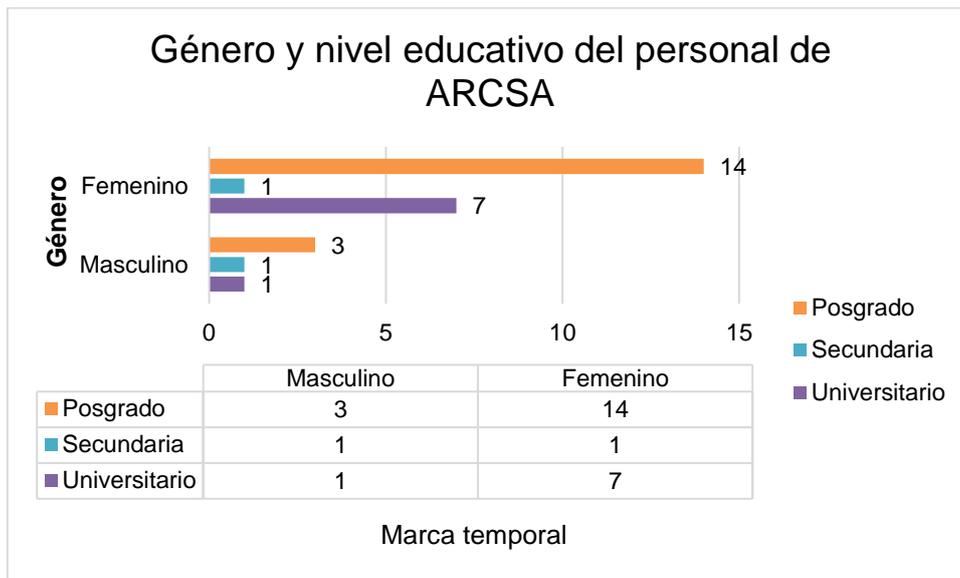
Figura 3. Edad vs Género de la población objeto de estudio.



Nota: Elaboración propia.

En la figura 3 se puede observar que la mayor parte de participantes del estudio son mujeres (81.48%) y en menor porcentaje son hombres (18.52%), además se tiene una mayor frecuencia de personal con edades comprendidas entre los 36 a 45 años, seguidos del rango de 26 a 35 años y finalmente 46 a 55 años.

Figura 4. Género vs nivel educativo de la población objeto de estudio.



Nota: Elaboración propia.

En cuanto al nivel educativo se observa que la mayor parte de mujeres tiene posgrado (51.85%) y un título de tercer nivel (25.93%), observándose esta misma tendencia en el género masculino, en donde la mayor parte tiene posgrado (11.11), seguido de un título universitario (3.70%) y secundario (3.70%).

Figura 5. Área de trabajo vs años de experiencia de la población objeto de estudio.



Nota: Elaboración propia.

En la figura 5 se observa que la mayor parte del personal labora en el área técnica, mientras que la menor parte en el área administrativa. Se visualiza que la mayor parte del personal técnico es femenino con una edad comprendida entre los 36 a 45 años, observándose esta misma tendencia en el área administrativa.

Tabla 3. Media obtenida del análisis de las variables que contribuyen al burnout en la población objeto de estudio.

Variable	Media	Interpretación
Agotamiento emocional	3.6	Los empleados muestran un nivel alto de agotamiento emocional.
Frustración en el trabajo	3.8	La frustración laboral es una preocupación significativa entre los empleados.
Falta de energía	3.5	La falta de energía es un indicador de posible burnout.
Despersonalización	3.2	La despersonalización es evidente en algunos empleados, lo que puede impactar en la calidad del trabajo.
Insensibilidad	3.4	Hay indicios de insensibilidad que podrían afectar las relaciones laborales.

Nota: Elaboración propia.

El alto nivel de agotamiento emocional (3.8 en una escala de 5) podría deberse a la carga de trabajo y la presión constante en el entorno laboral. Este resultado es consistente con estudios como el de Sampei et al. (2022), que encontraron niveles similares de agotamiento en entornos de alta demanda emocional.

La frustración podría estar vinculada a la falta de recursos y apoyo organizacional, lo que se alinea con las conclusiones de Bes et al. (2023), que sugieren que el fortalecimiento del apoyo organizacional puede mitigar estos sentimientos. La falta de energía es un síntoma común del burnout, como lo destacan Salvado et al. (2021). Este síntoma refleja el desgaste físico y mental que experimentan los empleados debido a la sobrecarga laboral.

La despersonalización es un mecanismo de defensa frente al estrés crónico, como lo sugieren Xu & Yang (2021), de manera que, este resultado subraya la necesidad de intervenciones que aborden la salud emocional de los empleados.

Por otro lado, la insensibilidad creciente podría ser un reflejo de la despersonalización y el agotamiento, aspectos que requieren atención inmediata para mejorar el ambiente laboral.

Tabla 4. Resumen del análisis descriptivo.

Variable Analizada	Resultados Obtenidos	Interpretación
Edad	40% entre 36-45 años presentan alto agotamiento emocional	El agotamiento emocional es más prevalente en empleados de mayor edad.
Género	Niveles similares de burnout en hombres y mujeres	El burnout afecta por igual a ambos géneros.
Carga de Trabajo	Mayor agotamiento en aquellos con >40 horas/semana	La sobrecarga laboral es un factor clave en el desarrollo del burnout.
Apoyo Organizacional	Percepción de bajo apoyo organizacional en empleados con burnout	La falta de apoyo contribuye significativamente al agotamiento emocional.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 5. Análisis inferencial obtenido del análisis de resultados de las encuestas.

Tipo de Análisis	Variable Analizada	Resultados Obtenidos	Interpretación
Análisis de Coeficiente de Correlación (r)	Edad y Burnout	$r = 0.45, p < 0.05$	La edad está positivamente correlacionada con los niveles de burnout.
Análisis de Coeficiente de Correlación (r)	Carga de Trabajo y Burnout	$r = 0.60, p < 0.01$	A mayor carga de trabajo, mayor es el nivel de burnout experimentado.
Regresión Lineal	Predicción del Burnout por Carga de Trabajo	$\beta = 0.75, p < 0.01$	La carga de trabajo es un predictor significativo del nivel de burnout.
Regresión Lineal	Predicción del Burnout por Apoyo Organizacional	$\beta = -0.65, p < 0.05$	Un mayor apoyo organizacional reduce significativamente los niveles de burnout.

Nota: Elaboración propia.

4.6.2.1.2. Entrevista realizada al personal de ARCOSA

Con el objetivo de profundizar en la comprensión de los factores contribuyentes al síndrome de burnout en el personal de la CZ3 de ARCOSA, se realizaron entrevistas semiestructuradas a empleados de la institución.

Una vez analizada la información relevante de las entrevistas, se pudo denotar que la falta de reconocimiento y la cultura orientada exclusivamente a los resultados pueden contribuir al burnout, ya que los empleados pueden sentir que sus esfuerzos no son plenamente valorados. Este aspecto destaca la necesidad de desarrollar una cultura organizacional que valore tanto los resultados como el bienestar de los empleados.

Las entrevistas realizadas revelan importantes percepciones del personal de ARCOSA sobre los factores que contribuyen al burnout. La alta carga de trabajo, la percepción de apoyo insuficiente por parte de la organización, y la falta de reconocimiento son temas recurrentes que destacan la necesidad de intervenciones específicas para abordar estos desafíos. Las respuestas refuerzan la necesidad de desarrollar un programa de prevención del burnout que incluya estrategias tanto individuales como organizacionales.

4.6.2.1.3. Identificación y análisis de los Factores Contribuyentes al Burnout en función de los resultados obtenidos en la encuesta

A partir de los datos recolectados y analizados, se identificaron varios factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen al desarrollo del burnout en el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCOSA:

Factores Individuales:

Edad y Antigüedad: Se encontró que los empleados en los rangos de edad de 36 a 45 años, así como aquellos con más años de servicio en ARCOSA, muestran niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización. Esto puede estar relacionado con la acumulación de estrés a lo largo del tiempo y la fatiga por el trabajo prolongado en un entorno de alta demanda. Leiter y Maslach (2016) sugieren que los

empleados mayores son más susceptibles al burnout debido a la prolongada exposición a condiciones laborales estresantes, lo que también se refleja en la presente investigación.

Género: No se observaron diferencias significativas en los niveles de burnout entre hombres y mujeres, sugiriendo que el burnout afecta de manera similar a todos los empleados, independientemente de su género. Este resultado es consistente con el estudio de Lee et al. (2019), que encontró que el burnout afecta de manera similar a ambos géneros en sectores regulatorios, donde la presión y las responsabilidades laborales son igualmente demandantes para todos.

Factores Organizacionales:

Carga de Trabajo: La sobrecarga laboral emergió como un factor organizacional crítico que contribuye al burnout. Empleados que reportaron trabajar más de 40 horas semanales presentaron niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización. La falta de recursos y la alta demanda laboral intensifican este efecto. Brown y Roloff (2017) destacan que la carga de trabajo excesiva es uno de los principales contribuyentes al burnout, especialmente en contextos donde las expectativas laborales son altas y los recursos limitados.

Apoyo Organizacional: Los empleados que perciben un bajo nivel de apoyo organizacional experimentan niveles más altos de burnout. Esto se debe a la falta de recursos adecuados y a una insuficiente comunicación interna, lo que genera un entorno de trabajo estresante. Bes et al. (2023) sostienen que la falta de apoyo ya sea en términos de recursos o de respaldo emocional, incrementa significativamente el riesgo de agotamiento emocional y despersonalización.

Factores Contextuales:

Demandas Externas: La presión para cumplir con estrictas regulaciones y las altas expectativas del público incrementan el estrés laboral. Los empleados que tienen contacto directo con usuarios o entidades reguladas muestran mayores niveles de despersonalización, probablemente como respuesta a la presión externa y la falta de control sobre su trabajo. Anyfantis et al. (2021) explican que la despersonalización puede ser un mecanismo de defensa utilizado por los empleados para manejar el estrés continuo en trabajos de alta presión como el regulatorio.

Los resultados obtenidos en este estudio son consistentes con la literatura sobre el burnout en sectores de alta demanda emocional, como el regulatorio y sanitario. Lee et al. (2019) encontraron que los empleados en el sector regulatorio presentan altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, debido a la alta presión y responsabilidad asociadas con el cumplimiento de normativas estrictas. De manera similar, Maslach y Leiter (2016) señalaron que los trabajadores en entornos regulatorios enfrentan un riesgo significativo de burnout, comparable al de los trabajadores de la salud.

4.7. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en este estudio son coherentes con los hallazgos de investigaciones previas realizadas en contextos similares. A continuación, se presentan y discuten los resultados en comparación con tres estudios relevantes que han examinado el burnout en entornos regulatorios y en el sector público.

Primero, el estudio de Brown y Roloff (2017) sobre el agotamiento emocional en agencias reguladoras demostró que la alta presión laboral y la responsabilidad constante para cumplir con normativas estrictas son factores que contribuyen significativamente al desarrollo del burnout. En el presente estudio, se observó que los empleados de ARCSA también experimentan altos niveles de agotamiento emocional, lo que refleja un entorno de trabajo con demandas similares a las descritas por Brown y Roloff. Este hallazgo subraya la importancia de implementar estrategias

organizacionales que reduzcan la carga laboral y proporcionen un mejor apoyo a los empleados para prevenir el burnout (Brown & Roloff, 2017).

En segundo lugar, el meta-análisis realizado por Bes et al. (2023) destacó la influencia crítica del apoyo organizacional en la mitigación del burnout. Este estudio encontró que la falta de respaldo por parte de la organización aumenta significativamente los niveles de agotamiento y despersonalización entre los empleados. De manera similar, los resultados del presente estudio revelan que los empleados de ARCSA perciben un bajo nivel de apoyo organizacional, lo que está directamente relacionado con los niveles elevados de burnout. Este resultado refuerza la necesidad de desarrollar programas de apoyo organizacional que incluyan mentoría y recursos adicionales para ayudar a los empleados a manejar sus responsabilidades de manera más efectiva.

Finalmente, el estudio de Lee et al. (2019), que comparó el burnout entre trabajadores del sector público, incluyendo aquellos en entornos regulatorios, encontró que estos empleados son particularmente susceptibles a altos niveles de despersonalización y agotamiento emocional. Los hallazgos de este estudio coinciden con los resultados obtenidos en ARCSA, donde se observó que los empleados que trabajan directamente en áreas reguladoras reportan mayores niveles de despersonalización. Este patrón sugiere que las estrategias que han sido efectivas en otros contextos del sector público, como la mejora en la comunicación interna y el reconocimiento del trabajo bien hecho, podrían ser aplicables y beneficiosas en ARCSA para reducir los niveles de burnout.

4.8. Propuesta de Solución

4.8.1. Diseño del Programa de Prevención del Burnout

El programa de prevención del burnout se ha diseñado considerando los factores identificados y está basado en intervenciones a nivel individual y organizacional:

4.8.1.1. Intervenciones Individuales:

Manejo del Estrés: Se proponen talleres de manejo del estrés que incluyan técnicas como mindfulness, relajación y gestión del tiempo. Estos talleres están diseñados para reducir el agotamiento emocional y mejorar la resiliencia de los empleados. Según (Sampei et al., 2022), estas intervenciones son efectivas en reducir el burnout en entornos de alta demanda emocional, como el sector sanitario.

Promoción del Bienestar: Se plantea la creación de un programa de bienestar que ofrezca acceso a actividades físicas, asesoramiento nutricional, y soporte psicológico. (Sonnetag & Fritz, 2015) encontraron que tales programas no solo mejoran el bienestar físico, sino que también reducen el agotamiento emocional y aumentan la realización personal.

4.8.1.2. Intervenciones Organizacionales:

Redistribución de la Carga de Trabajo: Se recomienda reestructurar los procesos laborales para asegurar una distribución equitativa de las tareas y responsabilidades, reduciendo la sobrecarga laboral en ciertos empleados. (Brown y Roloff (2017) resaltan que la redistribución de la carga laboral es crucial para mitigar el burnout, especialmente en sectores con alta demanda.

Fortalecimiento del Apoyo Organizacional: Desarrollar políticas que mejoren el apoyo organizacional, como la creación de un sistema de mentoría, la provisión de recursos adecuados y la mejora de la comunicación interna. Bes et al. (2023) sugieren que el fortalecimiento del apoyo organizacional es fundamental para reducir la despersonalización y mejorar la satisfacción laboral.

A continuación, se detalla de mejor manera el programa propuesto para la prevención del síndrome de burnout en el personal:

Tabla 6. Programa de Prevención del Burnout.

Componente	Objetivo	Actividades	Responsables	Recursos Necesarios	Indicadores de Evaluación
Manejo del Estrés	Reducir el agotamiento emocional y mejorar la resiliencia de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de mindfulness y relajación. - Sesiones de manejo del tiempo y técnicas de respiración. 	Talento Humano Facilitadores Externos	Espacios de formación Material didáctico Facilitadores especializados	Participación en talleres Reducción del nivel de estrés reportado
Redistribución de la Carga de Trabajo	Equilibrar la carga laboral para reducir la sobrecarga y el agotamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de tareas y responsabilidades. - Implementación de rotación de tareas. 	Líderes de área Coordinador Zonal 3	Herramientas de gestión de tareas Personal administrativo adicional	Niveles de satisfacción laboral Disminución del agotamiento emocional
Apoyo Organizacional	Mejorar la percepción de apoyo y recursos disponibles para los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sistema de mentoría. - Aumento de recursos técnicos y humanos. 	Coordinador Zonal 3 Talento Humano	Sistema de mentoría Recurso financiero para contratación adicional	Percepción de apoyo organizacional Mejora en el rendimiento laboral
Promoción del Bienestar	Fomentar un ambiente de trabajo saludable que promueva el bienestar integral.	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de actividades físicas. - Asesoramiento nutricional y soporte psicológico. 	Talento Humano Consultores Externos	Instalaciones deportivas Consultores de salud y bienestar	Participación en programas de bienestar Mejora en el bienestar auto-reportado

Componente	Objetivo	Actividades	Responsables	Recursos Necesarios	Indicadores de Evaluación
Reconocimiento y Desarrollo Personal	Incrementar la motivación y la realización personal de los empleados.	- Establecimiento de un sistema de reconocimiento por logros. - Programas de desarrollo profesional.	Coordinador Zonal 3 Talento Humano	Plataformas de reconocimiento Programas de capacitación	Niveles de realización personal Satisfacción laboral general
Flexibilidad Laboral	Facilitar un balance adecuado entre la vida laboral y personal.	- Implementación de horarios flexibles. - Oportunidades de trabajo remoto.	Líderes de área Coordinador Zonal 3	Políticas de flexibilidad Tecnología para trabajo remoto	Satisfacción laboral Disminución de ausentismo laboral

Nota: Elaboración propia.

Impacto de las Intervenciones

Las intervenciones propuestas, que incluyen el manejo del estrés y la promoción del bienestar, están respaldadas por estudios como los de Salvado et al. (2021), quienes demostraron que estas estrategias son efectivas en reducir el burnout y mejorar la resiliencia y la satisfacción laboral. Además, la redistribución de la carga de trabajo y el fortalecimiento del apoyo organizacional, como lo sugieren (Brown y Roloff (2011) y Bes et al. (2023), son intervenciones clave para mitigar el burnout en entornos laborales exigentes.

Implicaciones Prácticas

El programa diseñado no solo aborda los factores que contribuyen al burnout, sino que también propone intervenciones basadas en evidencia que han demostrado ser efectivas en otros contextos similares. Implementar estas intervenciones de manera integral puede reducir significativamente el burnout, mejorar el bienestar de los empleados y aumentar la eficiencia organizacional en la Coordinación Zonal 3 de ARCSA.

4.8.2. Plan de Evaluación

A continuación, se presenta un plan detallado para evaluar la efectividad del programa de prevención del burnout:

Tabla 7. Plan de evaluación para evaluar la efectividad del programa de prevención del síndrome de burnout.

Componente del Programa	Objetivo de Evaluación	Indicador de Evaluación	Método de Recolección de Datos	Frecuencia de Evaluación	Responsable
Manejo del Estrés	Reducir el nivel de estrés entre el personal.	- Reducción del 30% en niveles de estrés y agotamiento emocional (medido por encuestas y cuestionarios estandarizados).	- Encuestas pre y post intervención (Maslach Burnout Inventory - MBI).	Pre-evaluación, post-evaluación (al finalizar) y seguimiento (a los 3 y 6 meses).	Talento Humano
Redistribución de la Carga de Trabajo	Equilibrar la carga laboral entre el personal para reducir la sobrecarga.	- Reducción del 15% en la sobrecarga de tareas reportada por los empleados. - Aumento del 20% en la percepción de equidad en la distribución de tareas.	- Encuestas de percepción laboral. - Revisión de asignaciones de tareas y tiempos de entrega.	Mensual durante la implementación y post-evaluación (a los 3 y 6 meses).	Líderes de áreas y talento humano.
Apoyo Organizacional	Mejorar la percepción del apoyo organizacional recibido por los empleados.	- Incremento del 25% en la percepción de apoyo organizacional (medido por encuestas internas de satisfacción).	- Encuestas de clima laboral pre y post intervención.	Mensual durante la implementación y seguimiento (a los 3 y 6 meses).	Talento Humano
Promoción del Bienestar	Fomentar un ambiente de trabajo saludable y mejorar el bienestar físico y	- Participación del 80% en actividades de bienestar. - Reducción del 20% en los	- Registros de asistencia a actividades de bienestar.	Mensual durante la implementación y post-evaluación (a los 6 meses).	Talento Humano

Componente del Programa	Objetivo de Evaluación	Indicador de Evaluación	Método de Recolección de Datos	Frecuencia de Evaluación	Responsable
	emocional de los empleados.	problemas de salud relacionados con el estrés.	- Encuestas de autoevaluación de salud.		
Reconocimiento y Desarrollo Personal	Incrementar la motivación y satisfacción laboral a través del reconocimiento y el desarrollo profesional.	- Aumento del 30% en el nivel de satisfacción laboral y motivación reportado por los empleados.	- Encuestas de satisfacción laboral. - Revisión de los sistemas de reconocimiento implementados.	Trimestral durante y después de la implementación del programa.	Talento Humano
Flexibilidad Laboral	Facilitar un balance adecuado entre la vida laboral y personal para mejorar la satisfacción y retención del personal.	- Incremento del 20% en la satisfacción con las políticas de flexibilidad laboral. - Reducción del 10% en el índice de ausentismo.	- Encuestas de satisfacción con las políticas laborales. - Registros de asistencia.	Pre-evaluación, post-evaluación (al finalizar) y seguimiento (a los 6 meses).	Líderes de áreas y talento humano.

Nota: Elaboración propia.

4.8.3. Monitoreo y evaluación

Evaluar de forma continua y sistemática el avance de un programa, como el de prevención del burnout, es crucial para garantizar su efectividad y realizar ajustes oportunos en caso de desviaciones, por lo que la matriz de semaforización facilita la toma de decisiones basadas en datos, promoviendo una gestión más eficiente y enfocada en alcanzar los resultados deseados, asegurando así la sostenibilidad del programa de prevención del burnout a largo plazo, por lo que a continuación se presenta:

Tabla 8. Matriz de Semaforización para el Monitoreo del Programa de Prevención del Burnout.

Componente del Programa	Indicador de Evaluación	Meta	Frecuencia de Evaluación	Estado Actual	Semáforo
Manejo del Estrés	Reducción del 30% en los niveles de estrés y agotamiento emocional.	≥ 30% de reducción en niveles de estrés.	Pre-evaluación, post-evaluación, seguimiento (3 y 6 meses).	20% de reducción.	 Amarillo
Redistribución de la Carga de Trabajo	Reducción del 15% en la sobrecarga laboral reportada por empleados.	≥ 15% de reducción en sobrecarga laboral.	Mensual durante la implementación y post-evaluación (3 y 6 meses).	10% de reducción.	 Amarillo
Apoyo Organizacional	Incremento del 25% en la percepción de apoyo organizacional.	≥ 25% de incremento.	Mensual durante la implementación y seguimiento (3 y 6 meses).	5% de incremento.	 Rojo
Promoción del Bienestar	Participación del 80% en actividades de bienestar.	≥ 80% de participación.	Mensual durante la implementación y post-evaluación (6 meses).	85% de participación.	 Verde

Reconocimiento y Desarrollo Personal	Aumento del 30% en la satisfacción laboral y motivación.	≥ 30% de incremento.	Trimestral durante y después de la implementación.	25% de incremento.	 Amarillo
Flexibilidad Laboral	Incremento del 20% en la satisfacción con las políticas de flexibilidad laboral.	≥ 20% de incremento.	Pre-evaluación, post-evaluación (al finalizar) y seguimiento (6 meses).	18% de incremento.	 Amarillo

Nota: Elaboración propia.

4.8.4. Limitaciones

Costo: Debido a restricciones presupuestarias, el estudio no pudo incluir intervenciones más extensivas o de mayor duración que pudieran haber permitido un seguimiento a largo plazo de los efectos del programa de prevención del burnout.

Tiempo: El estudio se realizó durante un período limitado (junio a agosto de 2024), lo que restringió la capacidad de observar cambios a largo plazo en los niveles de burnout después de la propuesta del programa de prevención. Un mayor tiempo de evaluación habría permitido realizar una medición más precisa de la efectividad del programa en diferentes etapas.

Alcance: La investigación se centró exclusivamente en el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA, lo que limita la generalización de los resultados a otras coordinaciones zonales.

4.8.5. Planificación

A continuación, se presenta un cuadro de planificación que detalla cada una de las etapas del estudio, desde la definición del problema hasta la entrega final, organizando las actividades necesarias y los tiempos de ejecución. Esta planificación busca facilitar la gestión del tiempo y los recursos, asegurando un progreso constante hacia la culminación exitosa del presente estudio.

Tabla 9. Planificación del estudio.

Actividades Principales	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEP
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1
- Definir el contexto y la justificación del estudio. - Redactar la problemática, objetivos, hipótesis y delimitación del estudio.	■	■	■										
- Revisión bibliográfica exhaustiva de estudios previos y teorías relacionadas con el burnout. - Redactar el marco teórico incluyendo conceptos clave y antecedentes.	■	■	■	■									
- Definir el diseño de investigación, la muestra, los instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas, etc.). - Desarrollar la operativización de variables y los criterios de inclusión y exclusión.					■	■							
- Aplicar encuestas y entrevistas al personal de ARCSA. - Recolectar datos cualitativos y cuantitativos necesarios para el análisis.							■	■					
- Realizar análisis descriptivo e inferencial de los datos recolectados. - Utilizar herramientas estadísticas (SPSS, Excel, etc.).								■	■	■			

Actividades Principales	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEP	
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	
- Redactar el capítulo de resultados presentando tablas, gráficos y análisis de datos. - Discutir los resultados en relación con la hipótesis y estudios previos.										■	■			
- Elaborar conclusiones basadas en los resultados obtenidos. - Proponer recomendaciones prácticas para ARCSA y futuras investigaciones.											■	■		
- Revisar y editar todo el documento. - Corregir errores gramaticales, de formato y asegurar coherencia en el contenido.												■		
- Preparar la presentación y los materiales de apoyo (diapositivas, notas de presentación, etc.). - Practicar la defensa de la tesis.												■	■	
- Presentación formal de resultados en la Coordinación Zonal 3 de la ARCSA para que se tomen medidas correctivas en función del programa de prevención propuesto para la prevención del burnout													■	

Nota: Elaboración propia.

4.9. Conclusiones y recomendaciones

4.9.1. Conclusiones

- A lo largo de este estudio, se ha logrado desarrollar una propuesta integral de un programa de prevención del síndrome de burnout para el personal de la CZ3 de la ARCSA, la cual se fundamenta en la identificación exhaustiva de los factores contribuyentes al burnout y en la planificación de estrategias de intervención específicas para abordar de manera integral todos los factores de riesgo identificados.
- El estudio ha identificado claramente tres categorías de factores que contribuyen al burnout en el personal de ARCSA. Los factores individuales incluyen la alta autoexigencia, la falta de habilidades para gestionar el estrés, y el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal. Los factores organizacionales comprenden la sobrecarga de trabajo, a más de la falta de reconocimiento y un ambiente laboral que necesita mejorar. Por último, los factores contextuales se relacionan con políticas laborales estrictas, burocracia excesiva y la presión para cumplir con regulaciones.
- Con base en los factores identificados, se diseñó un programa de prevención del burnout que incorpora estrategias individuales y organizacionales. A nivel individual, el programa incluye actividades como talleres de manejo del estrés, formación en técnicas de resiliencia y promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal. A nivel organizacional, se proponen intervenciones como la redistribución de la carga laboral, la mejora en la comunicación interna y la creación de un sistema de reconocimiento y recompensas.
- Se ha establecido un plan de evaluación para medir la efectividad del programa de prevención del burnout. Este plan contempla el uso de indicadores de salud y bienestar, como la reducción de los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como indicadores de productividad y eficiencia organizacional, tales como la disminución del ausentismo, la rotación de personal, y la mejora en el clima laboral. La evaluación se llevará a cabo

mediante encuestas antes y después de la implementación del programa, junto con el análisis de datos sobre el desempeño organizacional, para asegurar que las intervenciones generen los resultados esperados. El compromiso de la dirección y la disponibilidad de recursos serán factores determinantes para la sostenibilidad y efectividad del programa.

4.1.5. Recomendaciones

- Implementar el programa de prevención propuesto de manera integral, iniciando con las actividades de manejo del estrés y mejorando gradualmente las prácticas organizacionales.
- Focalizar las intervenciones en las causas individuales, organizacionales y contextuales identificadas, priorizando aquellas que tengan un impacto más inmediato.
- Asegurar que las estrategias diseñadas sean implementadas y evaluadas periódicamente para ajustar según los resultados obtenidos y el feedback del personal.
- Realizar evaluaciones periódicas del programa utilizando indicadores clave de salud y productividad para medir su efectividad y realizar ajustes necesarios y garantizar el compromiso de la dirección de ARCOSA y asignar los recursos necesarios para la sostenibilidad del programa a largo plazo.

4.10. Bibliografía

- Anyfantis, I., Papagiannis, D., & Rachiotis, G. (2021). Burnout among labour inspectors in Greece: A nationwide cross-sectional study. *Safety Science*, 135. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105134>
- Bakker, A. B., Hetland, J., Olsen, O. K., & Espevik, R. (2019). Daily strengths use and employee well-being: The moderating role of personality. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(1), 144-168. <https://doi.org/10.1111/joop.12243>
- Bakker, A., & de Vries, J. (2020). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1), 1-21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Bes, I., Shoman, Y., Al-Gobari, M., Rousson, V., & Guseva Canu, I. (2023). Organizational interventions and occupational burnout: a meta-analysis with focus on exhaustion. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 96(9), 1211-1223. <https://doi.org/10.1007/s00420-023-02009-z>
- Brown, L. A., & Roloff, M. E. (2011). Extra-role time, burnout, and commitment: The power of promises kept. *Business Communication Quarterly*, 74(4), 450-474. <https://doi.org/10.1177/1080569911424202>
- Brown, L., & Roloff, M. (2017). Extra-role time, burnout, and commitment: The power of promises kept. *Business Communication Quarterly*, 74(4), 450-474. <https://doi.org/10.1177/1080569911424202>
- Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. B. (2019). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(2), 209-222. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/ocp0000170>
- Hakanen, J. J., Peeters, M. C. W., & Schaufeli, W. B. (2018). Different types of employee well-being across time and their relationships with job crafting. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(2), 289-301. <https://doi.org/10.1037/ocp0000081>
- Lee, Y. R., Lee, J. Y., Kim, J. M., Shin, I. S., Yoon, J. S., & Kim, S. W. (2019). A comparative study of burnout, stress, and resilience among emotional workers. *Psychiatry Investigation*, 16(9), 686-694. <https://doi.org/10.30773/pi.2019.07.10>

- Li, C., Goering, D., Montanye, M., & Su, R. (2022). Understanding the career and job outcomes of contemporary career attitudes within the context of career environments: An integrative meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 286-309. <https://doi.org/10.1002/job.2510>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2020). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol.*, 52(2), 397-422. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025*. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an «occupational phenomenon» International Classification of Diseases*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Quiroz, G., Vergara, M., Yáñez, M., Pelayo, P., Moreno, R., & Mejía, M. (2021). Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. *Revista Salud Jalisco*, 8(23), 20-32. <https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211h.pdf>
- Salvado, M., Marques, D., Pires, I., & Silva, N. (2021). Mindfulness-based interventions to reduce burnout in primary healthcare professionals: A systematic review and meta-analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 9(10). <https://doi.org/10.3390/healthcare9101342>
- Sampei, M., Okubo, R., Sado, M., Piedvache, A., Mizoue, T., Yamaguchi, K., & Morisaki, N. (2022). Emotional Exhaustion of Burnout Among Medical Staff and Its Association With Mindfulness and Social Support: A Single Center Study During the COVID-19 Pandemic in Japan. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.774919>

- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2020). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology, 57*(2), 173-203. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior, 36*(S1), S72-S103. <https://doi.org/10.1002/job.1924>
- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J., & Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna, 8*(1), 126-136. <https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>
- Xu, Z., & Yang, F. (2021). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: a mediating or moderating role? *Current Psychology, 40*(1), 402-413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>

Anexos

Anexo 1. Matriz de estrategias

Matriz de estrategias	
Fin	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la salud y el bienestar del personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCOSA, y aumentar la eficiencia y calidad de los servicios regulatorios.
Propósito	Implementar un programa de prevención del síndrome de burnout basado en la identificación de factores individuales, organizacionales y contextuales.
Componentes	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de factores contribuyentes.• Diseño de un programa de prevención del burnout.• Desarrollo de un plan de evaluación.• Recomendación de acciones para la sostenibilidad del programa.
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Realizar encuestas y entrevistas al personal para identificar factores contribuyentes.• Analizar datos recopilados para identificar factores clave.• Desarrollar talleres de manejo del estrés y resiliencia.• Rediseñar tareas para equilibrar cargas laborales.• Establecer indicadores de salud y bienestar, productividad y eficiencia.• Realizar evaluaciones periódicas de la implementación del programa.• Implementar políticas de salud ocupacional y programas continuos.• Ofrecer capacitaciones regulares en manejo del estrés y bienestar.

Nota: Elaboración propia

Anexo 2. Plan de actividades

Objetivo	Estrategia	Acciones Específicas	Indicadores de Éxito
Objetivo General: Proponer un programa de prevención del síndrome de burnout para el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCOSA	Identificación de factores contribuyentes	Realizar encuestas y entrevistas al personal	Número de encuestas completadas, análisis de datos cualitativos y cuantitativos
		Analizar datos recopilados para identificar factores clave	Informe de factores contribuyentes identificado
Objetivo Específico 1: Identificar los factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen al síndrome de burnout	Evaluación de factores individuales	Aplicar el Maslach Burnout Inventory (MBI)	Datos obtenidos de MBI, análisis de resultados
	Evaluación de factores organizacionales	Revisión de políticas laborales y estructura organizacional	Identificación de políticas y estructuras que contribuyen al burnout
	Evaluación de factores contextuales	Análisis del entorno laboral y normativas vigentes	Informe de factores contextuales identificados
Objetivo Específico 2: Diseñar un programa de prevención del síndrome de burnout	Desarrollo de intervenciones individuales	Crear talleres de manejo del estrés y resiliencia	Número de talleres realizados, participación de empleados
	Desarrollo de intervenciones organizacionales	Rediseñar tareas para equilibrar cargas laborales	Reducción de sobrecarga laboral, satisfacción del empleado
Objetivo Específico 3: Desarrollar un plan de evaluación	Implementación de un sistema de monitoreo	Establecer indicadores de salud y bienestar, productividad y eficiencia	Indicadores definidos y sistema de monitoreo en funcionamiento
	Evaluación continua del programa	Realizar evaluaciones periódicas de la implementación	Informes de progreso, ajustes basados en resultados
Objetivo Específico 4: Recomendar acciones para la sostenibilidad del programa	Fomentar la cultura de bienestar	Implementar políticas de salud ocupacional y programas continuos	Políticas implementadas, continuidad de programas de bienestar
	Formación continua del personal	Ofrecer capacitaciones regulares en manejo del estrés y bienestar	Número de capacitaciones realizadas, mejora en indicadores de bienestar

Nota: Elaboración propia

Anexo 3. Encuesta para la Evaluación del Burnout

Cuestionario Integrado para Evaluación del Burnout

Introducción del Cuestionario

Estimado(a) Colaborador(a),

Le invitamos a participar en este estudio cuyo objetivo es evaluar el síndrome de burnout entre el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA. Su participación es completamente voluntaria y sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad. Este cuestionario está compuesto por tres secciones que permitirán entender mejor su experiencia laboral y su bienestar. Agradezco su colaboración.

Sección 1: Cuestionario Demográfico y Laboral

1. Edad:

18-25

26-35

36-45

46-55

56 o más

2. Género:

Masculino

Femenino

Otro

3. Nivel Educativo:

Secundaria

Técnico

Universitario

Posgrado

4. Años de Experiencia en ARCSA:

0-2 años

3-5 años

6-10 años

Más de 10 años

5. Área de Trabajo:

Técnico

Administrativo

6. Carga de Trabajo Semanal:

Menos de 20 horas

20-30 horas

31-40 horas

Más de 40 horas

7. ¿Realiza horas extras regularmente?

Sí

No

8. ¿Tiene responsabilidades familiares o de cuidado de personas?

Sí

No

Sección 2: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes afirmaciones en su trabajo:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Nunca

Rara vez

A veces

A menudo

Siempre

2. Me siento frustrado en mi trabajo.

Nunca

Rara vez

A veces

A menudo

Siempre

3. Siento que no tengo energía suficiente para trabajar.

Nunca

Rara vez

A veces

A menudo

Siempre

4. Siento que trato a algunos de mis colegas o usuarios como si fueran objetos.
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
5. He notado que me vuelvo más insensible con las personas desde que trabajo en este puesto.
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
6. No estoy logrando muchas cosas que valgan la pena en este trabajo.
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
7. Siento que mi trabajo me está desmotivando.
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
8. Me siento agotado al final del día laboral.
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre

Sección 3: Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes afirmaciones:

Agotamiento Personal:

1. ¿Con qué frecuencia está cansado?
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
2. ¿Con qué frecuencia se siente débil y susceptible a enfermarse?
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre

Agotamiento Relacionado con el Trabajo:

3. ¿Con qué frecuencia siente que su trabajo es emocionalmente agotador?
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
4. ¿Con qué frecuencia se siente agotado al final del día laboral?
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces
 - A menudo
 - Siempre
5. ¿Con qué frecuencia tiene dificultad para relajarse cuando está en casa después del trabajo?
 - Nunca
 - Rara vez
 - A veces

- A menudo
- Siempre

Agotamiento Relacionado con el Usuario:

6. ¿Con qué frecuencia se siente cansado de trabajar con los usuarios?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- A menudo
- Siempre

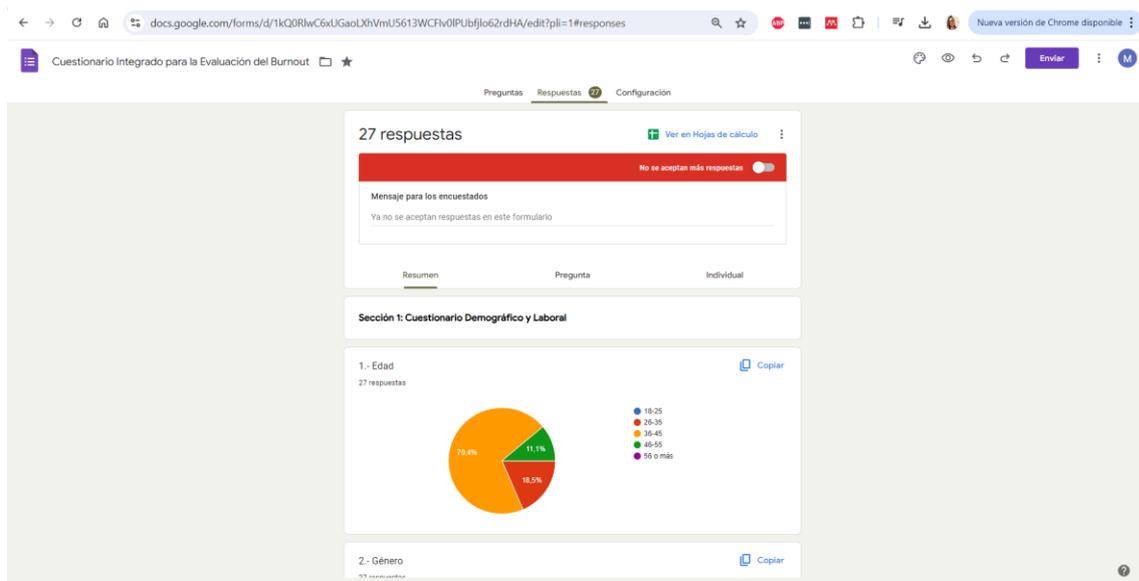
7. ¿Con qué frecuencia siente que los usuarios le exigen demasiado?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- A menudo
- Siempre

8. ¿Con qué frecuencia se siente impaciente con los usuarios?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- A menudo
- Siempre

Anexo 4. Evidencia de la recolección de datos



Questionario Integrado para la Evaluación del Burnout

Estimado(a) Colaborador(a),

Le invito a participar en este estudio cuyo objetivo es evaluar el síndrome de burnout entre el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA. Su participación es completamente voluntaria y sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad. Este cuestionario está compuesto por tres secciones que permitirán entender mejor su experiencia laboral y su bienestar. Agradezco su colaboración.

Sección 1: Cuestionario Demográfico y Laboral

Descripción (opcional)

1.- Edad *

18-25

26-35

36-45

46-55

56 o más

Anexo 5. Aprobación de la Arcsa para realizar el estudio en Coordinación Zonal 3



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Coordinación Zonal 3

Memorando Nro. ARCSA-ARCSA-CZ3-2024-2013-M

Riobamba, 08 de agosto de 2024

PARA: Sra. BQF. Katherine del Pilar Guerrero Coronel
**Analista Zonal de Vigilancia y Control de Establecimientos Sujetos a bp
y Productos**

ASUNTO: Solicitud para realizar estudio en la Coordinación Zonal 3 de la ARCSA

De mi consideración:

Extiendo un cordial saludo, en referencia a lo solicitado en Memorando Nro. ARCSA-ARCSA-CZ3-2024-1916-M, acerca de

"(...) solicitar formalmente su autorización para realizar una investigación en la Coordinación Zonal 3 de la Arcsa, la cual forma parte de mi trabajo de titulación, debido a que como parte de mi crecimiento profesional me encuentro cursando una maestría en Salud Pública en la Universidad de Las Américas (UDLA) y necesito cumplir con este requisito para obtener mi título de cuarto nivel

El estudio que propongo tiene como objetivo desarrollar un programa de prevención del síndrome de burnout entre el personal de la Coordinación Zonal 3 de ARCSA, el cual está basado en la identificación de factores individuales, organizacionales y contextuales que contribuyen a su aparición, y en la planificación de estrategias de intervención para mejorar la salud y el bienestar del personal, así como aumentar la eficiencia y calidad de los servicios .

El síndrome de burnout ha sido ampliamente reconocido como un problema significativo en diversos entornos laborales, particularmente en sectores de alta demanda como la salud pública y la regulación sanitaria; además, la pandemia de COVID-19 ha exacerbado esta situación, incrementando las cargas laborales y el estrés entre los profesionales sanitarios y reguladores. "(...)

En el que se expone la metodología a utilizar

"(...)Metodología

La metodología de la investigación incluirá:

Recolección de Datos:

- **Encuesta:** Se aplicará una encuesta estructurada al personal para identificar la prevalencia y los factores que contribuyen al burnout.
- **Instrumento de Evaluación:** Utilización de herramientas validadas como el Maslach Burnout Inventory (MBI).