



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT: RELACIÓN CON TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PÚBLICA DEL SECTOR MINERO  
EN LA CIUDAD DE QUITO.

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos  
para optar por el título de Psicóloga mención Clínica.

Profesora Guía  
Psic. Ind. Silvia Ordóñez

Autora  
Caterina Miroslava Frattesi Zambrano

Año  
2016

## **DECLARACIÓN DE LA PROFESORA GUÍA**

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación

---

Silvia Ordóñez Donoso

Psicóloga Industrial

CC.: 1713338802

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

---

Caterina Miroslava Frattesi Zambrano

CI.:1714395942

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis profesores quienes supieron brindarme su apoyo y guía en el aprendizaje que implicó el recorrido de mis estudios.

A mi tutora del siguiente trabajo de titulación, por haberme brindado su tiempo, conocimientos y paciencia en el proceso de la elaboración de este estudio.

Un especial agradecimiento a Carlos Ramos, quien tuvo la plena confianza en mí y en el resultado de esta investigación

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mi vida.

A mi hija Milena y mi hermano Francisco, quienes han sido mi fortaleza en cada momento para seguir adelante.

A María José, Karlita, Christopher, Juan, Pauli y Karina mis compañeros de universidad quienes se convirtieron en mis amigos y gracias a su apoyo hicieron de esta etapa una de las más especiales.

A María Isabel, por estar siempre y ser el incentivo para seguir adelante con este objetivo.

## RESUMEN

El Síndrome de Burnout o “síndrome de quemarse por el trabajo” Freudenberg lo dio a conocer en 1980, en español equivaldría a la palabra “quemarse” y hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional; según Maslach (1981) quien lo estudió a mayor detalle el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal son parte de los síntomas básicos del Burnout.

El objetivo general de la presente investigación está centrado en identificar los principales síntomas, factores psicológicos y la relación con la fase de Síndrome de Burnout en que se encuentran los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito; a través de la aplicación del test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”, a una muestra total de 121 trabajadores entrevistados.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de medición transversal, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Para el análisis de datos se realizó una distribución de frecuencias con porcentajes. La técnica usada fue la entrevista estructurada, con la aplicación del test de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). En el análisis de datos se encontró a 89 trabajadores en un nivel bajo de cansancio emocional, 26 sujetos forman parte del nivel medio o moderado y el nivel alto con 6 personas; mientras que en la categoría despersonalización se muestran con un nivel alto 25 encuestados, 37 en el nivel medio y 59 en el rango más bajo respecto de sus labores rutinarias; en la realización personal, se clasifica con una frecuencia de 0 a 23 como problemática dentro de la que constan, 9 del total de los entrevistados en el nivel moderado se considera una calificación de 24 hasta 29, constando 21 colaboradores y en una codificación de 30 o más se presentan 91 empleados con una buena posición de realización personal. Conforme a los resultados, la actividad que desarrollan los trabajadores se vincula en los seres humanos con la realización personal; es así que, pese a los niveles medios y altos de despersonalización, poseen una herramienta favorable para el desarrollo de su

trabajo; una realización personal que les permite llegar más allá de los límites y, en algunos casos, vencer el agotamiento que pueden estar sintiendo.

**Palabras Claves:** Burnout, Síndrome, Síntoma, Profesionales, Adultos, Trabajadores ecuatorianos, Psicología.

## ABSTRACT

Burnout Syndrome, Freudenberg gave him to know in 1980, in Spanish it would be equivalent to the word "to be burned" and refers to a kind of occupational stress and institutional; according to Maslach (1981) who studied in greater detail the emotional exhaustion, depersonalization and professional efficacy are part of the basic symptoms of burnout.

The general objective of the present investigation is focused on identifying the main symptoms, psychological factors and the relationship with the phase of the Burnout syndrome in which are the administrative workers of a public company in the mining sector in the city of Quito; through the application of the test of "Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)", a total sample of 121 workers interviewed.

The research design is non-experimental, of transverse measurement, quantitative approach and descriptive scope. For the analysis of data was performed a frequency distribution with percentages. The technique used was the structured interview, with the implementation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). In the analysis of data was found to 89 workers at a low level of emotional exhaustion, 26 subjects are part of the medium or moderate level and high level with 6 people; while in the category depersonalization are displayed with a high level 25 respondents, 37 at the middle level and 59 in the lower range with respect of their routine tasks. Professional efficacy, it is classified with a frequency of 0 to 23 as problematic within which consist, 9 of the total of those interviewed at the moderate level is considered a score of 24 to 29, consisting of 21 collaborators and in a codification of 30 or more is presented 91 employees with a good position for Professional efficacy.

According to the results, the activity of the workers is linked in the human beings with Professional efficacy; so, the medium and high levels of depersonalization, they possess a tool favorable for the development of its



work; a personal realization that allows them to get more beyond the limits and, in some cases, overcome the exhaustion that may be feeling.

**Keywords:** Burnout, Syndrome, Symptom, Professionals, Adults, Ecuadorian workers, Psychology.

# ÍNDICE

Introducción .....	1
1 Formulación y justificación del problema.....	8
2 Pregunta de investigación.....	11
2.1 Preguntas específicas .....	11
3 Objetivos.....	12
3.1 Objetivo general.....	12
3.2 Objetivos específicos.....	12
4 Marco teórico referencial y discusión temática .....	13
4.1 Burnout. ....	13
4.2 Aproximaciones teóricas.....	14
4.3 Revisión empírica.....	17
4.4 Definiciones base.....	21
4.4.1 Cansancio emocional. ....	21
4.4.2 Despersonalización. ....	21
4.4.3 Realización personal. ....	21
4.4.4 Actitudes negativas hacia otras personas. ....	21
4.4.5 Actitudes negativas hacia sí mismo.....	22
4.4.6 Sentimientos de culpabilidad. ....	22
4.4.7 Baja tolerancia a la frustración.....	22
5 Hipótesis.....	23
6 Método.....	24
6.1 Tipo de diseño y enfoque .....	24
6.2 Muestreo/participantes.....	24
6.3 Recolección de datos .....	26
6.4 Operacionalización de variables .....	29
6.5 Procedimiento .....	30

6.6	Plan de análisis de datos.....	31
6.7	Viabilidad.....	33
7	Aspectos éticos .....	34
8	Resultados.....	36
8.1	Análisis de medidas de tendencia central. ....	36
8.2	Análisis de datos sociodemográficos.....	38
8.2.1	Escolaridad.....	38
8.2.2	Género.....	39
8.2.3	Edad. ....	40
8.2.4	Estado Civil.....	41
8.2.5	Tiempo de trabajo en la empresa. ....	42
8.3	Análisis de variables principales del cuestionario MBI-GS...	43
8.3.1	Cansancio Emocional (CE).....	43
8.3.2	Realización Personal (RP).....	44
8.3.3	Despersonalización (D). ....	45
8.4	Análisis de los resultados obtenidos y la relación de las variables y categorías del síndrome de Burnout en la aplicación del test MBI-GS. ....	46
8.4.1	Cansancio Emocional, género.....	47
8.4.2	Despersonalización, género. ....	47
8.4.3	Realización Personal, género.....	49
8.4.4	Cansancio emocional, género y estado civil.....	50
8.4.5	Despersonalización, género y estado civil. ....	51
8.4.6	Realización Personal, género y estado civil. ....	52
8.4.7	Síntomas y factores relacionados.....	54
9	Conclusiones.....	56
9.1	Realización Personal:.....	57
9.2	Despersonalización:.....	57
9.3	Cansancio Emocional:.....	58
9.4	Demostración de hipótesis.....	59

9.4.1 Hipótesis 1:.....	59
9.4.2 Hipótesis 2:.....	59
9.4.3 Hipótesis 3:.....	59
<b>10 Recomendaciones.....</b>	<b>60</b>
10.1 Realización personal: .....	60
10.2 Metas profesionales:.....	61
10.3 Defensas adaptativas:.....	61
10.4 Pertenencia Institucional:.....	62
10.5 Reconocimiento: .....	63
10.6 Tiempo libre: .....	64
10.7 Prevención: .....	65
<b>Cronograma.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rangos de las sub-escalas del síndrome de Burnout .....	28
Tabla 2. Operacionalización variable dependiente síndrome de Burnout .....	29
Tabla 3. Operacionalización variables independientes .....	30
Tabla 4. Medidas de tendencia central de categorías del síndrome de Burnout.....	36
Tabla 5. Escolaridad.....	38
Tabla 6. Género. ....	39
Tabla 7. Edad. ....	40
Tabla 8. Estado civil. ....	41
Tabla 9. Tiempo en la empresa.....	42
Tabla 10. Cansancio emocional .....	43
Tabla 11. Realización personal .....	44
Tabla 12. Despersonalización .....	45
Tabla 13. Cansancio Emocional, género y estado civil. ....	50
Tabla 14. Despersonalización, género y estado civil.....	51
Tabla 15. Realización personal, género y estado civil.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Escolaridad. ....	38
Figura 2. Género. ....	39
Figura 3. Edad. ....	40
Figura 4. Estado civil. ....	41
Figura 5. Tiempo de trabajo en la empresa.....	42
Figura 6. Cansancio emocional (CE).....	43
Figura 7. Realización personal (RP).....	44
Figura 8. Despersonalización (D).....	45
Figura 9. Cansancio Emocional (CE).....	47
Figura 10. Despersonalización (D).....	47
Figura 11. Realización personal (RP).....	49
Figura 12. Cansancio emocional, género y estado civil. ....	50
Figura 13. Despersonalización, género y estado civil. ....	51
Figura 14. Realización personal, género y estado civil. ....	53

## Introducción

Parte del conocimiento y aprendizaje sobre el síndrome de Burnout o de encontrarse quemado laboralmente se plantea como ejemplo la relación que existe frente a la exposición a un evidente riesgo de incidente; es decir una caída, un golpe, corte, entre otros; la poca conciencia preventiva y baja tolerancia a la presencia de los riesgos psicosociales en donde se pueden presentar daños a la salud según sea el nivel de exposición, es notorio pues no existe suficiente sensibilidad y sí cierta tolerancia por parte de la mayoría de participantes involucrados (empresarios, trabajadores, asistentes, técnicos, etc.). A pesar de los conocimientos científicos, se tiende a catalogar como sobrentendido para el puesto laboral, cualquier carga psíquica o riesgo psicosocial del trabajo, siendo esto el resultado de la exposición a unas ciertas condiciones psicosociales laborales las cuales pueden afectar la salud del trabajador.

Por lo que, en el colaborador se presenta un desgaste de salud psicofísica debido a esta exposición, obteniendo como resultado una vulnerabilidad individual, lo que se atribuye a un tema de ineficacia en la psique del individuo, principalmente a unas particularidades propias diferenciales "débiles" en comparación con "otros" o bien debido a su entorno fuera del contexto de trabajo.

En teoría el síndrome de quemamiento laboral forma parte de una patología procedente de la interrelación del individuo con otras personas a más de unas determinadas condiciones psicosociales perjudiciales de trabajo. Como resultado de estas relaciones, aparece el síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT); sin embargo, este debe principalmente cumplir un proceso para ser detectado en la vida de una persona; en este sentido, lo que se detalla a continuación, es lo que designaremos al habitualmente conocido como "síndrome de Burnout".

El término Burnout se introdujo en la literatura científica en 1974, por el psicólogo Freudenberger (Freudenberger & Richelson, Burn-Out: how to beat the high costs of success., 1980), y estudiado a profundidad por la psicóloga social Cristina Maslach en el año 1986 (Maslach & Jackson, 1986), de la Universidad de California. El término Burnout, en español equivaldría a la palabra “quemarse” y hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional.

Generalmente ocurre que en las profesiones asistenciales sea necesario emplear un lapso considerable de intensa relación con las personas que frecuentemente se encuentran en una situación problemática y, donde la demanda que se requiere para la asistencia está cargada de sentimientos de perturbación emocional, frustración, temor o desesperación. Por lo que la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de “deterioro emocional”, mismo que deja al personal administrativo vacío y con síntomas propios del Síndrome de Burnout (Shiron, 2003).

En este sentido, el Burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Las tres dimensiones claves de esta respuesta son: Cansancio emocional.- Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite. Despersonalización.- Constituye el deterioro de la calidad de servicio, una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, el malestar del profesional por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional son las causas que generan su comportamiento. Realización personal.- Cuando la RP es baja el sujeto tiene la percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales; teniendo la sensación de estar descontentos, desmotivados y además insatisfechos con sus resultados laborales, cediendo el lugar a sentimientos de incapacidad, baja autoestima,



baja efectividad en el trabajo e ideas de fracaso, lo que supone una auto-calificación negativa (Maslach & Jackson , 1981).

El Instituto de higiene y salud en el trabajo menciona en una investigación sobre Síndrome de quemarse por el trabajo o "Burnout" (I): definición y proceso de generación, que los afectados por el (SQT) o Burnout, no se limita únicamente en las personas que atienden demandas afectivas y emocionales, proponiendo una definición más amplia al Burnout, por lo que no se circunscribe a las profesiones de ayuda; esto basado a lo formulado por Pines y Aronson en 1988 (Fidalgo, 2006), en donde las excesivas demandas psicológicas no se presentan únicamente en la atención directa al público, sino que es muy probable que se haga notorio también en otros ámbitos laborales, manifestándose en puestos directivos, en trabajo comercial, en política, áreas administrativas, entre otros (Fidalgo, 2006).

En la clasificación y descripción de fases del Burnout realizada por Cherniss (Llaneza, 2006), según los síntomas presentados se establecieron en las siguientes etapas:

- Fase inicial, de entusiasmo
- Fase de estancamiento
- Fase de frustración
- Fase de apatía
- Fase de quemado.

Se debe tener en cuenta que estas fases tienen carácter cíclico; es decir, que pueden repetirse dentro del mismo o en distintos trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Llaneza, 2006).

De la misma manera, dentro del ámbito clínico se menciona las consecuencias psicológicas para el individuo en estudio sobre "El síndrome de Burnout como riesgo psicosocial", pues se debe prestar especial atención a estos factores que afectan a las personas que presentan el SQT, entre los cuales se detallan (García, 2009):

- Actitudes negativas hacia sí mismo
- Actitudes negativas hacia otras personas
- Sentimientos de culpabilidad y,
- Baja tolerancia a la frustración (Russek, 2007).

En el estudio realizado por De Los Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila, y Tristán (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007), en una dependencia gubernamental, señalan la importancia de tener en cuenta las consecuencias sobre la salud de los trabajadores frente a la exposición crónica a factores propicios para el desarrollo de estrés, lo que posteriormente repercute la presencia del Burnout y los perjuicios que se pueden dividir en:

- Síntomas subjetivos.
- Cambios comportamentales.
- Enfermedades físicas.
- Afectaciones emocionales.

En México se realizó un estudio sobre el síndrome, el cual investiga sobre la presencia del Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental y un análisis de los Factores Relacionados, de una muestra total de 60 trabajadores administrativos se determina la prevalencia del síndrome, mediante un estudio exploratorio de tipo transversal. El objetivo de esta investigación es identificar y tipificar las posibles particularidades funcionales en relación a los valores escalares correspondientes (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

En la evaluación realizada se utilizó el instrumento de Maslach y Jackson el Cuestionario Breve de Burnout (CBB), en los resultados obtenidos se evaluó el grado de afectación del Síndrome de Burnout en sus diferentes áreas; también se demostró la confiabilidad con una consistencia interna del instrumento mediante el Alpha de Crombach, diferenciando entre la escala total como para cada una de las dimensiones, en donde el valor de la escala total fue de

0.8187; área de cansancio emocional de 0.8304; área de despersonalización de 0.8278; y, área de falta o ausencia de realización personal de 0.8149 (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

De la misma manera el procedimiento estadístico para la recopilación los datos y obtención de resultados, se utilizó estadística descriptiva acorde al nivel de medición de las variables. Fueron analizados estadísticamente los resultados de esta aplicación a través de la asociación de variables mediante la prueba de Chi-cuadrada y r de Pearson. Se estableció en 0.05 para ambas el nivel de significancia estadística (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

En conclusión, los resultados demostraron que la afectación por el Síndrome de Burnout presentó niveles altos. La relación estuvo principalmente coligada con las personas que tenían más de 30 años de edad, asimismo el género femenino fue otra de las variables evidenciadas; el estado civil casados, la enfermedad, el bajo salario, las labores del hogar, la depresión grave y la insatisfacción laboral, entre otras variables a tener en cuenta, pues conjugan la vida profesional y personal de los individuos. Deduciendo que, en los trabajadores administrativos estudiados, el Síndrome de Burnout tiene una alta prevalencia de acuerdo a los reportes de las variables anteriormente detalladas (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

Es necesario saber qué, en cuanto haya la sospecha de la presencia del síndrome, se priorice el realizar una evaluación y posteriormente educar en la prevención de riesgos psicosociales, específicamente en ámbitos laborales de servicios humanos, puesto que, si la empresa no cuenta con una adecuada protección al trabajador frente a esta patología, potencialmente el SQT puede aparecer.

Consecuentemente la necesidad que surge por estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo está relacionada al derecho que el trabajador tiene en cuanto a la protección de la salud. El cual conlleva a no encontrarse bajo las

diferentes causas de exposición que podrían ser origen de cualquier probable deterioro de la salud. En este caso el Burnout se produce por exposición a factores de riesgos psicosociales, organizativos o de demanda laboral de servicio humano; siendo cada vez de mayor importancia estas exigencias en el entorno actual, esencialmente en lo que se relaciona a los elementos de carácter afectivo-emocional.

En general, para los expertos en temas de salud es valioso poder identificar y diagnosticar esta patología; sin embargo, para quienes profundizan y estudian específicamente sobre la prevención de riesgos laborales y de salud, se resalta la importancia en identificar los diferentes factores de exposición, con la finalidad de poder evitar la aparición de este cuadro de enfermedad a la salud, y así de cierta forma controlar la gravedad o la presencia de más o menos consecuencias para el sujeto.

Por lo que dentro del contexto, primordialmente a la experiencia laboral en el ambiente administrativo, se pudo vivenciar de forma personal como paso a paso el síndrome de Burnout se apodera de la persona, sin que ésta pueda tener conciencia de lo que sucede en su entorno; pues al ser un síndrome de efecto progresivo, fisiológicamente la persona va adaptando los cambios consecuentes del Burnout, fijando principalmente una atribución externa al malestar o dolencia y no considerando que cada vez se encuentra más contaminado o afectado.

Es así que los factores psicológicos que influyen de manera directa en la vida de una persona, son de gran impacto en el entorno global del ser humano, permitiendo que el síndrome sea expresado en casi todas las situaciones donde se encuentre el sujeto; es decir, en el contexto personal, laboral, familiar y social, tanto así que de la misma forma progresiva que va invadiendo la salud de la persona, conjuntamente deteriora su principal fuente de apoyo, la red social cercana del individuo, una de las más importantes formas de recibir el soporte necesario para poder sobrellevar y afrontar este síndrome.

Finalmente, es importante proponer un estudio desde el horizonte administrativo, en donde las investigaciones han obviado su presencia, sin tener en cuenta que, para el síndrome de Burnout, el contexto en el cual el ser humano se desarrolla, no es una restricción, sino una oportunidad de violentar silenciosamente el bienestar del individuo.

## **1 Formulación y justificación del problema.**

El principal problema que se determina para la elaboración de la siguiente investigación, gira en torno a describir cuáles son los síntomas y factores psicológicos que se presentan en el síndrome de Burnout en los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública en la ciudad de Quito.

Con base en los antecedentes descritos en la revisión teórica y empírica, se obtiene como fundamento principal que gran parte de las investigaciones están enfocadas a profesiones de apoyo como medicina, psicología, enfermería, docencia y voluntariado; los cuales brindan de forma evidente y directa la asistencia a otra persona que la demanda, lo que determina de cierta manera un desgaste emocional alto.

Sin embargo, este aspecto que se ha considerado en áreas de la salud puntualmente, podría estar ampliamente presente en otras labores de tipo administrativas de manera implícita y menos evidente, lo que no necesariamente descarta la presencia de quemamiento laboral. Según lo mencionado por Fernández, 2010, en el Perú, en un estudio realizado sobre el estrés laboral en los peruanos, demuestra que los trabajadores de empresas públicas tienen mayor riesgo de padecer el síndrome de Burnout, que los que laboran en empresas privadas, presentando mayores niveles de estrés y de insatisfacción (Arias, Masías, & Justo, 2014, pág. 77).

Al tener pocos estudios con enfoque a trabajadores administrativos de una empresa pública en la ciudad de Quito; y, por lo expuesto anteriormente, se ha determinado plantear esta investigación en pro de una descripción del Burnout que abarque también otros espacios laborales como los administrativos, a fin de proponer una mejor calidad de vida para las personas que se encuentran laboralmente activos y en trabajos que por su complejidad o actividad rutinaria, demandan esfuerzos de forma física, emocional y cognitiva. A más de proponer una investigación que logre el alcance de excelencia al cual se enfoca, su

importancia está basada principalmente en la ayuda a las personas para incrementar su calidad de vida y mejorar las relaciones interpersonales frente a las problemáticas que se presentan en una situación diaria de trabajo; su relevancia se sitúa en la necesidad de estudiar el Burnout, a más de venir unida a la condición de conocer cuáles son los síntomas y factores psicológicos que se presentan en la persona que manifiesta el síndrome en un lugar de trabajo administrativo.

Por lo tanto, esta investigación tiene como finalidad contribuir con los diferentes estudios que ya se han realizado; a su vez, servir como herramienta y guía para futuros hallazgos dentro del campo de la psicología clínica. Permitiendo entender desde una perspectiva más amplia como lo es el ámbito laboral administrativo; cómo el acelerado crecimiento de estos síntomas afectan a profesionales que, sin darse cuenta, empiezan a formar parte del denominado “Síndrome de Burnout” (Maslach & Jackson , 1981) o “Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (Freudenberger, Staff Burnout, 1974). Teniendo un potencial predictor en los conflictos psicológicos, físicos y cognitivos en la persona que carece de las herramientas necesarias para evitar ser parte de esta problemática, que cada vez abarca más ámbitos relacionados al entorno vital del ser humano.

En cuanto a las limitaciones del presente estudio se puede mencionar sobre la confiabilidad de las respuestas en el test aplicado, pudiéndose afectar por ciertos factores tales como el sobredimensionamiento de las condiciones laborales o el deseo de aparentar ser trabajadores ideales, asimismo se presenta la posibilidad de producir sesgo con respecto a la sinceridad de las respuestas asumiendo que podrían ser juzgados al ser identificados. Sin embargo, se les recordará que los datos personales no serán divulgados pudiendo reducir la alteración de las respuestas; que la aplicación es de manera anónima y se asignará una codificación numérica a cada uno de los cuestionarios una vez que sean entregados de manera inmediata al investigador.

En este sentido, la fortaleza de este estudio se establece en realizarlo con enfoque al problema de salud en el personal que labora en el área administrativa de una empresa pública del sector minero de la ciudad de Quito; considerándolo un gran paso y fuente de información, con la finalidad de poder tomar las acciones necesarias sobre las situaciones que afectan y mantienen a los trabajadores en ambientes de estrés laboral crónico, permitiendo proponer a futuro programas de intervención psicoterapéuticos dirigidos hacia la prevención y disminución del síndrome de Burnout.



## **2 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los principales síntomas, factores psicológicos y la fase de Síndrome de Burnout en que se encuentran los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”?

### **2.1 Preguntas específicas**

- ¿Qué síntomas somáticos presentan los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito posterior a la aplicación del MBI-GS?
- ¿Cuáles son los factores psicológicos de las subescalas o categorías Cansancio Emocional; Despersonalización y Realización Personal, que muestran los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito?
- ¿Cuál es la subescala que más afecta a los/las trabajadores/as administrativos/as posterior a la aplicación del MBI-GS?
- ¿Cuál es el nivel de Burnout que registran los trabajadores administrativos de género masculino al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”?
- ¿Cuál es el nivel de Burnout que registran las trabajadoras administrativas de género femenino al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”?

### **3 Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Identificar los principales síntomas, factores psicológicos y la relación con la fase de Síndrome de Burnout en que se encuentran los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Detallar los síntomas somáticos que presentan los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito posterior a la aplicación del MBI-GS.
- Describir los factores psicológicos de las subescalas o categorías Cansancio Emocional; Despersonalización y Realización Personal, que muestran los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito.
- Señalar la subescala que más afecta a los/las trabajadores/as administrativos/as posterior a la aplicación del MBI-GS.
- Describir el nivel de Burnout que registran los trabajadores administrativos de género masculino al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”.
- Describir el nivel de Burnout que registran las trabajadoras administrativas de género femenino al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”.

## **4 Marco teórico referencial y discusión temática**

### **4.1 Burnout.**

El término Burnout se introdujo en la literatura científica en 1980, por el psicólogo (Freudenberger, 1974), y estudiado a profundidad por la psicóloga social Cristina Maslach (1986) de la Universidad de California. El término Burnout, cuya traducción al español equivaldría a la palabra “quemarse”, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente, en aquellas profesiones donde existe una relación constante, directa e intensa con otras personas que, por lo regular, ofrecen algún tipo de servicio y/o ayuda (Freudenberger, 1974), (Maslach & Jackson, 1986).

Según Maslach & Jackson en 1981, en las profesiones asistenciales es necesario que empleen un tiempo considerable de intensa relación con las personas que frecuentemente se encuentran en una situación problemática y, donde la demanda que se requiere para la asistencia está cargada de sentimientos de perturbación emocional, frustración, temor o desesperación. Por lo que la tensión o estrés resultante puede tener un efecto de “deterioro emocional”, mismo que deja al personal administrativo vacío y con síntomas propios del Síndrome de Burnout (Shiron, 2003).

En este sentido, el Burnout laboral es un síndrome psicológico que involucra una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se mantiene contacto laboral y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Las tres dimensiones específicas de esta respuesta son: primero un agotamiento extenuante o cansancio emocional, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo o despersonalización, y una sensación de ineficacia y falta de logros o también denominada falta de realización personal; siendo ésta la definición que concierne una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido

predominante en el campo del Burnout, según lo detallado por Maslach, 2009 (Millán & D'Aubeterre, 2012).

#### **4.2 Aproximaciones teóricas.**

La investigación propuesta sobre el síndrome de Burnout: Síntomas y factores psicológicos presentes en trabajadores administrativos de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito, se la abordará desde el modelo cognitivo conductual, pues este enfoque revela que los comportamientos son el resultado del procesamiento de la información y que según lo que menciona Bandura en 1977 (Hernández & Sánchez, 2007), se introducen nuevos patrones de conducta en la terapia de aprendizaje social, en donde el sujeto aprende el proceso de identificación y evaluación de los pensamientos disfuncionales; abarcando las deficiencias emocionales que el síndrome de Burnout produce como la desesperanza, que también es parte de los síntomas que afectan laboralmente y desequilibran las relaciones interpersonales en los trabajadores (Hernández & Sánchez, 2007).

Es así que, en la investigación sobre Síndrome de quemarse por el trabajo o "Burnout" (I): definición y proceso de generación, realizada en España por el Instituto de higiene y salud en el trabajo, se menciona que los afectados por el Síndrome de quemamiento laboral (SQT) o Burnout, no se enmarcan únicamente en las personas que atienden demandas afectivas y emocionales, por lo que no se restringe a las profesiones de ayuda, proponiendo una definición más amplia al Burnout; esto en base a lo formulado por Pines y Aronson en 1988 (Fidalgo, 2006), en donde las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, presentándose en puestos directivos, en trabajo comercial, en política, áreas administrativas, entre otros (Fidalgo, 2006).

En este sentido, en 1980 Cherniss, realiza una clasificación y descripción de fases del Burnout, según los síntomas presentados estableciéndose en las siguientes etapas:

**Fase inicial, de entusiasmo:** Se percibe comúnmente ante el nuevo puesto de trabajo, el cual genera entusiasmo, se aprecia como algo estimulante, gran energía y se presentan ante esta nueva actividad expectativas positivas. La jornada laboral se extiende, sin que esto sea de importancia al inicio.

**Fase de estancamiento:** Al ver que no se cumplen las expectativas positivas, las dudas se plantean respecto al trabajo en el sentido de creer que la relación entre el esfuerzo y la recompensa se encuentran desequilibradas; por lo que las expectativas planteadas al inicio se oscurecen, las interpretaciones de las propuestas generadas en el lugar de trabajo se perciben de manera negativa y el trabajador siente la incapacidad para dar una respuesta eficaz. Es probable que en esta fase aparezcan los primeros síntomas físicos (dolores de cabeza, estomacales, aburrimiento).

**Fase de frustración:** En esta fase, las herramientas que la persona ha podido desarrollar tienen un rol importante, pues al presentar sentimientos de frustración, desilusión o desmoralización, éstas servirán para afrontar positivamente la situación en donde las motivaciones, la ilusión por nuevos proyectos, cobran sentido nuevamente; por el contrario al no tener estas habilidades es posible entrar en una etapa donde los problemas psicosomáticos empiezan a tornarse crónicos; en sí, el trabajo carece de sentido, la persona adopta una actitud irritable y provoca conflictos en el grupo de trabajo. En esta fase se presentan problemas de salud fácilmente mostrando dificultades y problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

**Fase de apatía:** Surgen mecanismos de defensa en la persona, como el afrontamiento defensivo-evitativo; es decir, el trato con las demás personas es mecanizado y cínico relacionándose con el concepto de despersonalización;

también toma esta misma actitud con las tareas estresantes, y retirada o distancia personal.

**Fase de quemado:** En la etapa final del Burnout, se produce un colapso físico, emocional y cognitivo, lo que conlleva a problemas serios con la salud en general, la persona presenta la sensación de no poder más o el denominado cansancio emocional, y es donde el síndrome propiamente manifiesta sus características más comunes y acentuadas. También es probable que el trabajador sea obligado a dejar el empleo, por su mala actitud y problemas, que afectan de manera directa e importante en la salud psicológica a más de la física; provocando una vida profesional de frustración e insatisfacción lo que estaría plenamente ligado a la baja realización personal.

Es importante mencionar que estas fases tienen carácter cíclico; es decir, pueden repetirse en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Llaneza, 2006).

De la misma manera, el estudio sobre “El síndrome de Burnout como riesgo psicosocial”, menciona las consecuencias psicológicas para el individuo, pues dentro del ámbito clínico se debe prestar especial atención a estos factores que afectan a las personas que presentan el SQT, entre los cuales se detallan (García, 2009):

- Actitudes negativas hacia sí mismo
- Actitudes negativas hacia otras personas
- Sentimientos de culpabilidad y,
- Baja tolerancia a la frustración (Russek, 2007).

Finalmente, en el estudio realizado en una dependencia gubernamental De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, mencionan que se debe tener en cuenta las consecuencias sobre la salud de los trabajadores, que repercute la presencia del Burnout y entre las cuales se pueden dividir en:

**Síntomas subjetivos**, representados como cefalea tensional, tensión muscular, acidez, palpitaciones, frigidez, impotencia, sensación de falta de aire, irritabilidad, dificultad para la concentración, pérdida de la memoria.

**Cambios comportamentales**, caracterizados por adicciones tanto lícitas como ilícitas, alteraciones del sueño (insomnio), ausentismo laboral y pérdida de la autoestima.

**Enfermedades físicas**, entre las cuales se considera frecuentemente la hipertensión, flebitis, infarto agudo de miocardio (iam), colitis, gastritis, prurito, eczema, psoriasis, dermatitis, reacciones asmáticas, enfermedades relacionadas con el agravamiento del sistema inmunológico, entre otras afecciones de tipo físico.

**Afectaciones emocionales:** generalmente, se puede encontrar ansiedad, neurosis y depresión (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007, págs. 27-28)

### **4.3 Revisión empírica.**

El artículo sobre el estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout; tiene como objetivo plantear una revisión de la actual investigación aplicada del síndrome de quemarse por el trabajo o Burnout. Abarca desde el concepto de Burnout y la evolución, desde la aparición del síndrome en varios estudios y en ocupaciones de servicios hasta lo que en la actualidad se ha podido demostrar; estableciendo la importancia para realizar investigaciones en otras áreas donde es posible ampliar las dimensiones claves del Burnout (Salanova & Llorens, 2008).

En un artículo, denominado el síndrome de Burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico, destaca la relación existente entre los diversos factores que forman el síndrome de Burnout y algunos trastornos psicopatológicos dentro del ámbito laboral. El método aplicado fue un diseño

correlacional multivariado en el que se introdujo como variables los tres factores que forman el Maslach Burnout Inventory o MBI, con un método simultáneo en el que se abarcan todos los factores a la vez (Herruzco & Moriana, 2005)

La correlación se la realizó con la aplicación del cuestionario en un grupo de 100 profesores de secundaria, los cuales han presentado una o más bajas laborales de tipo psiquiátrico y al mismo tiempo un segundo grupo denominado control, pues se asignaron aleatoriamente 100 profesores caracterizados por no haber presentado ninguna baja laboral de tipo psiquiátrico y por compartir con el primer grupo las mismas variables dentro de la institución (Herruzco & Moriana, 2005).

Para realizar este estudio, se usó el instrumento de Maslach Burnout Inventory, formato para Educadores, esta modificación, al igual que M.B.I., está formado por 22 ítems, con una escala de tipo Likert de 7 niveles, en donde 0 = “nunca”; y 6 = “todos los días”. Las propiedades psicométricas mostraron un alfa de Crombach de 0,90 para el cansancio emocional, 0,76 para la despersonalización, y 0,76 para la realización personal (Herruzco & Moriana, 2005).

En cuanto a los resultados obtenidos, se indican diferencias significativas entre el grupo de profesores con baja laboral frente al grupo control sin baja laboral; según las puntuaciones obtenidas la relación establecida entre el estrés y el Burnout y los diferentes trastornos psicopatológicos no se encuentran claramente definidas, por lo que en este sentido solo se considera al estrés como un síntoma asociado a gran parte de trastornos, principalmente a los de ansiedad. Del mismo modo, se pudo identificar cierta similitud con el ámbito laboral en los trastornos adaptativos, los cuales en respuesta a factores estresores no determinados, se desarrollan síntomas emocionales y comportamentales según los datos de APA, 2002 (Herruzco & Moriana, 2005), de esta manera los síntomas de ansiedad, depresión y/o mixtos; y, con o sin alteraciones de comportamiento podrían relacionarse. No obstante, dentro de la



mayor parte de diagnósticos de depresión y ansiedad en relación a las bajas laborales de tipo psiquiátrico podría depender principalmente de causas organizacionales propias del ámbito del trabajo y sin posibilidad de modificarse (Herruzco & Moriana, 2005).

En la misma relación, se encuentra el estudio realizado en México, el cual investiga sobre el "Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados", en el cual se determina la prevalencia del síndrome, en una muestra total de 60 trabajadores administrativos, mediante un estudio exploratorio de tipo transversal. El objetivo del estudio es identificar y tipificar las posibles particularidades funcionales en relación a los valores escalares correspondientes (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

El instrumento utilizado fue el Cuestionario Breve de Burnout de Maslach y Jackson (CBB), permitiendo así evaluar el grado de afectación del Síndrome de Burnout, en sus diferentes áreas; se demostró la confiabilidad mediante el Alpha de Crombach con una consistencia interna del instrumento, tanto para la escala total como para cada una de las dimensiones, en donde el valor de la escala total fue de 0.8187; área de cansancio emocional de 0.8304; área de despersonalización de 0.8278; y, área de realización personal de 0.8149 (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

Para el tratamiento estadístico de los datos y obtención de resultados, se utilizó estadística descriptiva conforme al nivel de medición de las variables. Mediante la prueba de Chi-cuadrada y  $r$  de Pearson fueron analizados estadísticamente los resultados de esta aplicación a través de la asociación de variables. Se estableció el nivel de significancia estadística para ambas en 0.05 (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

Los resultados evidenciaron que la afectación por el Síndrome de Burnout presentó niveles altos. Estando mayormente asociada con la edad más de 30 años, el género femenino, el estado civil casados, la enfermedad, el bajo

salario, las labores del hogar, la depresión grave y la insatisfacción laboral, entre otros. Concluyendo que el Síndrome de Burnout tiene una alta prevalencia en los trabajadores administrativos estudiados de acuerdo a los reportes obtenidos en la investigación (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

En un último estudio que se tomará como referencia de la presente investigación, se abarca el tema relacionado a la frecuencia del síndrome de Burnout y los niveles de cada una de las categorías que comprende, en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia, realizado en Lima, en el año 2014; el cual presenta como objetivo principal determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones en el personal de salud, además de explorar conjuntamente la relación del Síndrome de Burnout y de sus dimensiones con los aspectos sociodemográficos y laborales que se investigaron mediante un estudio descriptivo, de corte transversal, en una muestra total de 54 de trabajadores de salud (Vásquez-Manrique, Maruy-Saito, & Verne-Martin, 2014).

En este caso el instrumento que se utilizó fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory - HS creado por Maslach y Jackson en 1981, el cual consta de 22 ítems en donde se puede medir los tres factores que componen el Síndrome de Burnout (Vásquez-Manrique, Maruy-Saito, & Verne-Martin, 2014).

Los resultados muestran que la frecuencia de Síndrome de Burnout en el personal de salud fue de 3,76%; el 12,97%, es decir 7 encuestados presentaron un nivel alto de cansancio emocional; 6 trabajadores presentaron un nivel alto de despersonalización siendo el 11,12%; y, el 14,81% que equivalen a 8 personas que fueron evaluadas, presentaron un bajo nivel de realización personal. Lo cual a modo de conclusión, se menciona en el estudio que la falta de trabajo del cónyuge, el género, la condición laboral y tiempo de trabajo, fueron las principales influencias estadísticamente significativas con las dimensiones de este síndrome (Vásquez-Manrique, Maruy-Saito, & Verne-Martin, 2014).

#### **4.4 Definiciones base.**

##### **4.4.1 Cansancio emocional.**

Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite (Maslach & Jackson , 1981).

##### **4.4.2 Despersonalización.**

La despersonalización constituye el deterioro de la calidad de servicio, una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, el malestar del profesional por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional son las causas que generan su comportamiento (Maslach & Jackson , 1981).

##### **4.4.3 Realización personal.**

La falta de realización personal es la percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales; teniendo la sensación de estar descontentos consigo mismo, desmotivados en el trabajo y además insatisfechos con sus resultados laborales, cediendo el lugar a sentimientos de incapacidad, baja autoestima, baja efectividad en el trabajo e ideas de fracaso, lo que supone una auto-calificación negativa (Maslach & Jackson , 1981).

##### **4.4.4 Actitudes negativas hacia otras personas.**

Siendo la actitud negativa un comportamiento en el que un individuo agrede a otras personas con las que tenga contacto frecuente o eventual; catalogándose a esta forma de agresión como la discriminación, el prejuicio, irrespeto, egoísmo, entre otras (García, 2009).

#### **4.4.5 Actitudes negativas hacia sí mismo.**

Sentimiento de culpa, rencor, quejas, resistencia, manipulación, miedo, boicot o rechazo a uno mismo, agresividad pasiva (olvido, dejadez, silencio, indiferencia), catastrofismo y pesimismo (García, 2009).

#### **4.4.6 Sentimientos de culpabilidad.**

Generalmente en las personas se presenta tanto, cuando hay algo que hemos hecho, así como por algo que no hemos sido capaces de hacer (García, 2009).

#### **4.4.7 Baja tolerancia a la frustración.**

Es cuando la persona tiene una excesiva sensibilidad a todo lo desagradable que se presenta, la percepción de las cosas se magnifica de modo negativo. Principalmente surge cuando el sujeto no es capaz de lograr sus deseos, por lo que causa incapacidad y posterior enojo frente a cualquier problema o situación molesta, evitando tener una mala resolución de los mismos (Russek, 2007).

## **5 Hipótesis.**

H<sub>1</sub>: Existen niveles altos de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativo de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito.

H<sub>2</sub>: El índice de síndrome de Burnout es mayor en las trabajadoras de género femenino que los trabajadores de género masculino.

H<sub>3</sub>: La actividad laboral administrativa está directamente relacionada con los síntomas psicológicos del Cansancio Emocional

## 6 Método

### 6.1 Tipo de diseño y enfoque

El diseño que se plantea en esta investigación es de tipo no experimental pues se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para que posteriormente sean analizados. Siendo de medición transversal, porque se ejecuta el nivel o estado de las variables en un momento específico; y de enfoque cuantitativo, ya que analizará de manera numérica la información recolectada del instrumento aplicado, el alcance descriptivo mide los datos obtenidos para el posterior detalle de lo que se investiga.

### 6.2 Muestreo/participantes

Los sujetos que participarán en el estudio son 121 empleados administrativos de una empresa pública en la ciudad de Quito.

La muestra se determinará mediante la siguiente fórmula, la cual se utilizará para calcular el tamaño de la muestra:

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

**(Ecuación 1)**

En donde:

n = El tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

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

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

Q = Probabilidad que en la población no se presente cierta característica = 0.5

$\infty$  = Error estadístico = en este caso el 5% = 0.05

Aplicando la fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = ?$$

$$N = 131.$$

$$\sigma = 0,5.$$

$$z = 1,96.$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$\alpha = 0.05$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 131}{0,05^2(131 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

Entonces:

$$\mathbf{a)} \quad n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 131}{0,0025(131-1)+3,8416 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$\mathbf{b)} \quad n = \frac{125,8124}{0,325 + 3,8416 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$\mathbf{c)} \quad n = \frac{125,8124}{4,1666 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$\mathbf{d)} \quad n = \frac{125,8124}{1,04165}$$

En consecuencia:  $n = 120,78 \Rightarrow 121$

De acuerdo al cálculo realizado y al resultado, el tamaño de la muestra será de 121 trabajadores/as administrativos/as. Para obtener un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de error del 5%, es necesario como mínimo 121 participantes, de una población total de 131 trabajadores.

Los criterios de inclusión se determinan de la siguiente manera:

- Personal masculino y femenino, profesional y no profesional que se encuentra laborando en el área administrativa de la empresa pública.
- Edades comprendidas desde los 24 hasta los 65 años

- Un tiempo mínimo de ingreso laboral a la institución de 90 días antes de la aplicación del cuestionario “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)”.
- Estado civil: soltero/a, unión libre, casado/a, divorciado/a y viudo/a.
- Personal administrativo que acepta voluntariamente llenar el cuestionario previo la lectura del consentimiento informado.

En cuanto a los criterios de exclusión se menciona a continuación:

- Personal de limpieza y otros servicios que no se encuentren en relación directa de dependencia con la empresa.
- Personas diagnosticadas con trastornos mentales.
- Personas que no acepten participar en el estudio.

Dentro de la unidad de análisis se contemplarán a cada una de las personas que acepten participar en el estudio y de la misma forma que cumplan con los criterios de inclusión antes mencionados.

### **6.3 Recolección de datos**

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista estructurada con 2 cuestionarios, el primero es una ficha para registrar las variables demográficas y sociales, y el segundo cuestionario es el Maslach Burnout Inventory-General Survey, ambos cuestionarios fueron entregados con una hoja de instrucciones y otra para firmar el consentimiento informado. El cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey, es un inventario autoadministrado constituido por 16 ítems en forma de afirmaciones en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos, pensamientos y actitudes del profesional con relación a su interacción en el trabajo.

Está conformado por 16 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto evalúa, mediante un rango de 7 adjetivos que van de "nunca" a



"diariamente", con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los enunciados. La factorización de los 16 ítems arroja los 3 componentes que son denominados cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI-GS.

La subescala de Cansancio Emocional (CE) está formada por 5 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen cinismo o una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal (RE) en el trabajo está compuesta por 6 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, su contribución, la realización de cosas que realmente valen la pena y su realización profesional; por ello, su valoración dentro de la manifestación del Síndrome es inversa a la de las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización.

Desde la perspectiva del diagnóstico, tanto el constructor de quemarse por el trabajo como cada una de sus tres dimensiones son consideradas como variables principales y las puntuaciones serán clasificadas en percentiles para cada subescala.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

Tabla 1. Rangos de las sub-escalas del síndrome de Burnout

	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Bajo</b>	0-10	0-5	0-23
<b>Medio</b>	11 – 15	6 – 10	24 - 29
<b>Alto</b>	≥ 16	≥ 11	≥ 30

Respecto de la perspectiva psicosocial, el Burnout se presenta cuando los síntomas son bajos en los niveles de realización personal en el trabajo; por el contrario que se muestran altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización según el estudio en el 2003 de Gil-Monte (Vinaccia & Quiceno, 2007).

En este caso el test que se usará en el actual estudio evalúa la presencia del Síndrome de Burnout para personal latinoamericano que lleva a cabo trabajos dirigidos al área de servicios en general, ha mostrado adecuada consistencia interna, oscilando los coeficientes entre 0,75 y 0,86 (Oramas, González, & Vergara, 2007) índices correspondientes con los encontrados en el manual del MBI-GS de 0.73 y 0.89. (Millán & D'Aubeterre, 2012). Este test ha sido validado en 1999 al idioma español por Gil-Monte & Peiro en España (Vinaccia & Quiceno, 2007) y en Chile por Buzzetti, en el año 2005 (Vinaccia & Quiceno, 2007).

Mientras que la validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey, muestra que los valores de fiabilidad de las escalas según alfa de Crombach fueron 0.85 para Eficacia profesional, 0.83 para Agotamiento y 0.74 para Cinismo (Gil-Monte P. , 2002).

Finalmente, se tiene en cuenta que durante el proceso de aplicación del instrumento a los colaboradores sea necesaria la presencia de un psicólogo clínico, el cual no tenga participación o colaboración con el presente estudio; por lo tanto, como parte del procedimiento para resolver los riesgos

psicológicos en caso de que se presenten, se contará con la asistencia del doctor en psicología clínica Wagner Villacís, quien será el experto que brinde el apoyo necesario ante la posibilidad de una reacción negativa o desborde por parte de algún participante; por otro lado en caso de requerir posteriores intervenciones al respecto, se ha contemplado que el colaborador pueda ser remitido al Centro de Psicología Aplicada de la UDLA para la oportuna atención.

#### 6.4 Operacionalización de variables

Dependiente: Síndrome de Burnout.

Tabla 2. Operacionalización variable dependiente síndrome de Burnout

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	CATEGORÍAS
Síndrome de Burnout (dependiente)	El "síndrome del quemado" se define como agotamiento físico, emocional y mental motivado por acumulación de estrés crónico.	Cansancio Emocional (CE)	Puntaje obtenido en los ítems 1,2,3,4 y 6 del test MBI-GS	Ordinal	Bajo (0-10) Medio (11-15) Alto ( $\geq 16$ )
		Despersonalización (DP)	Puntaje obtenido en los ítems 8, 9, 13,14 y 15 del test MBI-GS	Ordinal	Bajo (0-5) Medio (6-10) Alto ( $\geq 11$ )
		Realización Personal (RP)	Puntaje obtenido en los ítems 5,7,10,11,12 y 16 del test MBI-GS	Ordinal	Bajo (0-23) Medio (24-29) Alto ( $\geq 30$ )

Independiente: Factores asociados

Tabla 3. Operacionalización variables independientes

	DEFINICION	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	VALORES
Factores asociados	Elementos o condiciones que aumentan la probabilidad de padecer una enfermedad	Demográficas	Género	Características morfológicas y funcionales que distinguen hombres de mujeres	Nominal	Masculino ( 75 ) Femenino ( 46 )
			Edad	Nº de años	Razón cociente	(24 - 34) (63) (35 - 45) (44) (46 en adelante) (14)
		Sociales	Escolaridad	Nivel educativo	Nominal	Secundaria (11) Universidad (97) Postgrado (13)
			Estado civil		Nominal	Soltero/a (36) Casado/a (65) Viudo/a (0) Divorciado/a (10) Unión Libre (10)

## 6.5 Procedimiento

Una vez obtenida la aprobación del presente proyecto por parte del Comité de Ética y Bioética para la Investigación de la Universidad de las Américas, se procederá a solicitar la autorización al Gerente General de la empresa, para posteriormente continuar el proceso en mes de octubre con la firma del consentimiento informado y al mismo tiempo se realizará la recopilación de los datos a través de la aplicación del test (MBI-GS) en el lugar de trabajo donde se realizará la investigación. Una vez transcritos los datos e ingresados en el programa SPSS 23, se procederá ejecutar el análisis y descripción de la información durante los meses de noviembre y diciembre. Posteriormente, en los meses de febrero y principio de marzo se ha considerado para la revisión del trabajo de titulación, por lo que, una vez realizadas las debidas correcciones o sugerencias consideradas por la tutora, se presentará el primer

borrador. Toda vez que se haya recibido la correspondiente aprobación de este estudio, se procederá a la impresión y empastado de la investigación.

Finalmente, en el mes de agosto y de acuerdo a lo que disponga la Universidad, se prevé la defensa oral del presente trabajo de titulación.

Al mismo tiempo de ejecución de cada uno de los pasos descritos en el cronograma propuesto (ver anexos), se indica que, durante los diez meses de ejecución del trabajo de titulación, se recibirán tutorías, las cuales servirán como guía y corrección de la investigación; del mismo modo están considerados durante este mismo tiempo, la movilización, equipos y herramientas tecnológicas y material adicional de trabajo los cuales son considerados bajo el presupuesto de autogestión de la alumna.

## **6.6 Plan de análisis de datos**

El análisis de datos será mediante estadística descriptiva, en donde se realizará una distribución de frecuencias con porcentajes, los cuales serán presentados en forma de histogramas, gráficos de pastel y polígono de frecuencias; así mismo se aplicarán medidas de tendencia central, en donde la moda determinará la categoría o puntuación que se presenta con mayor frecuencia; la mediana definirá el valor que divide la distribución por la mitad; y como medida de variabilidad se calculará la desviación estándar en donde el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, permitirá establecer la puntuación de Burnout alto, medio y bajo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Asimismo se ejecutarán análisis estadísticos que miden las variables demográficas y sociales de género, edad y estado civil; las cuales permitirán establecer cuál elemento estaría mayor o menormente afectado conforme la aplicación del test de Maslach (MBI-GS) pudiendo investigar de la misma manera en cuál de las categorías de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, tiene más incidencia en una o más variables y

posteriormente obtener resultados que permitan triangular con las afectaciones que se presentarían según la información estudiada.

La subescala de Cansancio Emocional. Consta de 5 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 4 y 6. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

La subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 8, 9, 13, 14 y 15. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

La Subescala de Realización Personal. Se compone de 6 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 5, 7, 10, 11, 12, y 16. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

El punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Cansancio Emocional (EE) puntuaciones de 16 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 11 y 15 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 10 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 11 serían nivel alto, de 6 a 10 medio y menor de 5 bajo grado de despersonalización. Y en la

subescala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 23 puntos indicaría baja realización personal, de 24 a 29 intermedia y superior a 30, sensación de logro.

Variables principales: Determinadas a indicar la presencia del Síndrome de Burnout, siendo éstos los tres factores principales como el Cansancio Emocional (CE), la Despersonalización (D) y Realización Personal (RP).

Variables secundarias: Definidas como sociales y demográficas entre las cuales están la edad, género, escolaridad y estado civil.

## **6.7 Viabilidad**

La posibilidad de realizar la investigación, es factible puesto que se realizará en el lugar de trabajo de la investigadora, en este sentido se cuenta con el recurso humano para el presente estudio, que comprenden los mismos trabajadores de la empresa; el recurso financiero y material será de autogestión por parte de la alumna. De acuerdo a las autorizaciones por parte de la institución, del Comité de Ética y Bioética para la investigación de la Universidad de las Américas y a las recomendaciones que sean emitidas, se ha planificado un plazo de elaboración y culminación de aproximadamente 10 meses, a partir de la aprobación definitiva por parte de las entidades involucradas; es decir, la ejecución, análisis y presentación del trabajo de titulación estaría dentro del plazo establecido conforme al cronograma.

## **7 Aspectos éticos**

Una vez obtenida la aprobación del presente trabajo de titulación, se procederá a solicitar la autorización al representante de la empresa para que se aplique a los trabajadores el cuestionario propuesto.

Es importante mencionar que la información que se obtenga y las encuestas a realizar serán trabajadas con total privacidad y de manera anónima para los trabajadores administrativos de la institución.

Adicionalmente, se menciona que la aplicación del test a las personas, posterior a la explicación del estudio, será bajo su total aprobación y consentimiento, aclarando que no se efectuarán procesos en los que se expongan de forma indiscriminada la salud mental y física de los participantes.

En este sentido, y como se ha previsto que durante el proceso de aplicación del instrumento a los colaboradores es necesaria la presencia de un psicólogo clínico, el cual no tenga participación o colaboración con el presente estudio; por lo tanto, como parte del procedimiento para resolver los riesgos psicológicos en caso de que se presenten, se contará con la asistencia del doctor en psicología clínica Wagner Villacís, quien será el experto que brinde el apoyo necesario ante la posibilidad de una reacción negativa o desborde por parte de algún participante; por otro lado en caso de requerir posteriores intervenciones al respecto, se ha contemplado que el colaborador pueda ser remitido al Centro de Psicología Aplicada de la UDLA.

El tratamiento de la información personal será de manera confidencial; es decir, que el participante puede tener la seguridad de no ser vulnerable a identificación ya que los datos obtenidos individualmente son anónimos y no serán divulgados en medios auditivo, visual y/o textual, salvo el caso del presente trabajo que contiene datos generales en donde no constan los nombres o personalización de ninguno de los colaboradores.



En cuanto a las consecuencias que se podrían presentar en la ejecución del trabajo de titulación, se puede mencionar el aspecto de propiciar información relevante, sobre los factores, síntomas y niveles del Síndrome de Burnout que afectan al/la trabajador/a administrativo/a; además como se lo mencionó anteriormente, esta investigación pretende tener un alcance de base sobre los posteriores estudios que se realice al personal que labora en las dependencias públicas. Fomentando la elaboración y aplicación de programas de intervención psicoterapéuticos dirigidos hacia la prevención y disminución del síndrome de Burnout.

La devolución de resultados, será presentado en un informe general para la empresa, en donde según los datos finales obtenidos del presente estudio se incluirían en las recomendaciones; el continuar con el lineamiento estructural que mantiene la organización, además de la posibilidad de promover estrategias de intervención para la prevención si los resultados obtenidos fueran un nivel “bajo” de Burnout; por el contrario que si los resultados muestran un grado “medio” o “alto” del síndrome de quemarse por el trabajo, la recomendación según el nivel obtenido podría plantearse por ejemplo, a modo de un taller de intervención para la reducción de los síntomas y factores que mantienen y aumentan el síndrome de Burnout, en donde es posible usar diferentes estrategias según lo que plantean varias investigaciones, las que según lo indagado se agrupan en tres categorías:

Estrategias individuales, estrategias grupales y estrategias organizacionales (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Asimismo, es posible plantear técnicas de relajación, meditación, biofeedback y de autocontrol a más de ejercicio físico y promoción de hábitos que fomenten la salud mental, laboral y personal (Guillén & Guil, 2000).

## 8 Resultados.

En este capítulo se detallan los procesos efectuados para la toma del test, la descripción de las actividades a realizar y cronograma para la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) a los participantes. Se dio inicio a la aplicación del instrumento en las fechas programadas (ver anexos), es decir el 22 de octubre de 2015, finalizando la aplicación el 23 de noviembre de 2015, con un total de 121 funcionarios administrativos evaluados de una población total de 131, en donde constan los colaboradores que aceptaron voluntariamente participar en la aplicación previo conocimiento y firma del documento de consentimiento informado; se administró el cuestionario de MBI-GS que valora las áreas de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, además de complementarlo con algunas variables sociodemográficas antes detalladas.

Se estima que la afectación por el Síndrome de Burnout presente niveles promedio; sin embargo, no se descarta obtener un nivel alto en algunos colaboradores, de acuerdo a las investigaciones que sustentan este estudio y que mencionan como principales factores de asociación la edad, el género, el estado civil casado.

### 8.1 Análisis de medidas de tendencia central.

Tabla 4. Medidas de tendencia central de categorías del síndrome de Burnout

	<b>Cansancio Emocional (CE)</b>	<b>Despersonalización (D)</b>	<b>Realización Personal (RP)</b>
<b>Media</b>	7,25	6,57	31,32
<b>Moda</b>	3	6	36
<b>Desviación estándar</b>	4,59	5,35	4,81

Las medidas de tendencia central analizadas, facilita obtener el nivel de medición de la variable, en donde determina cuál es la medida de tendencia central apropiada para interpretar. Son los valores medios o centrales de una distribución y que se utilizan para situarlos dentro de la escala de medición.

Los resultados muestran que en cada una de las categorías no se presenta mayor diferencia entre sí, y que en cada uno se obtuvo un nivel bajo de burnout, teniendo en cuenta los rangos en los que se clasifican los niveles y que se explican a continuación.

Es así que para CE, la media determinada por el 7,25, encasilla en el rango Bajo: 0-10; mientras que en D, el resultado obtenido de 6,57, engloba al siguiente nivel de burnout, de acuerdo al intervalo con el que se mide esta categoría que es Medio: 6-10; y, para la RP el resultado de 31,32, indica un nivel Alto: 30 o más, lo que equivale a tener un buen manejo de realización personal casi en todos los participantes.

La moda es la categoría o puntuación que ocurre con mayor frecuencia; por lo tanto en Cansancio Emocional (CE) la suma de las respuestas que mayormente se repite es "3", en la Despersonalización (D), la puntuación frecuente es "6"; y el dato habitual en la Realización Personal (RE) está en "36".

Por otro lado la desviación estándar permite saber cuánto se dispersa el resultado a partir del dato central, obteniendo como dispersión más-menos 4,59 en Cansancio Emocional, 5,35 en Despersonalización, y 4,81 en Realización personal, lo que nos deja tomar y medir los datos que pudieran estar levemente dispersos dentro de las medidas indicadas.

En estos resultados se puede observar en general que los niveles conforme cada categoría se ubica en el nivel bajo, como es el caso del Cansancio Emocional, valor medio el factor de Despersonalización, y en alto el componente de Realización Personal.

## 8.2 Análisis de datos sociodemográficos.

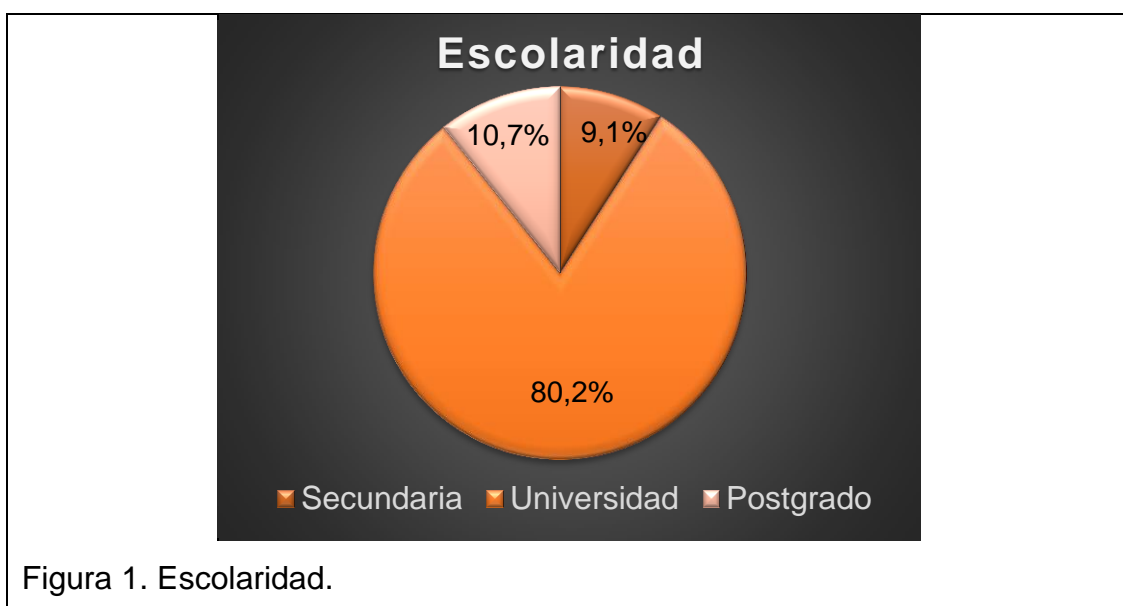
A continuación, se detallan los resultados que conforman el perfil del grupo de empleados administrativos, sometidos al proceso de investigación.

Se evaluaron 121 trabajadores del área administrativa, el grupo está conformado por 46 mujeres y 75 hombres comprendidos entre 24 y 58 años de edad.

### 8.2.1 Escolaridad.

Tabla 5. Escolaridad.

	Frecuencia
<b>Secundaria</b>	11
<b>Universidad</b>	97
<b>Postgrado</b>	13



En el gráfico se puede observar que, de 121 personas encuestadas, 97 reportan poseer título Universitario (80,2%) del total de la muestra, existe un número menor 13 participantes (10,7%) en un nivel de Postgrado y apenas 11 personas (9,1%) con un nivel de educación secundario.

### 8.2.2 Género.

Tabla 6. Género.

	Frecuencia
<b>Masculino</b>	75
<b>Femenino</b>	46

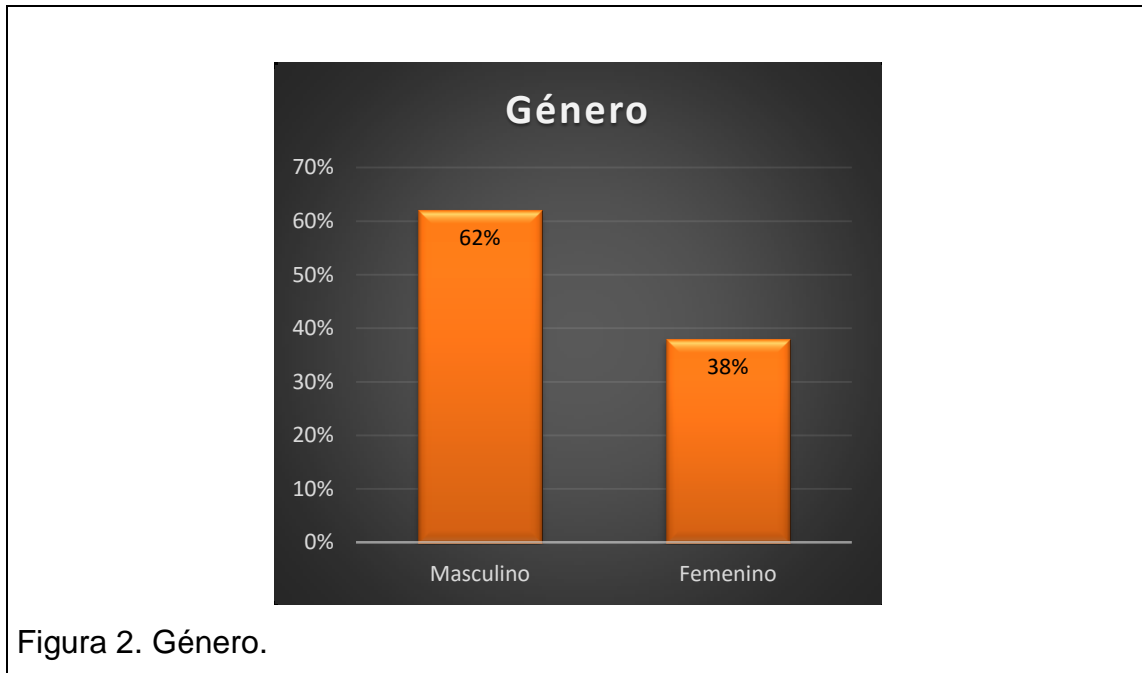


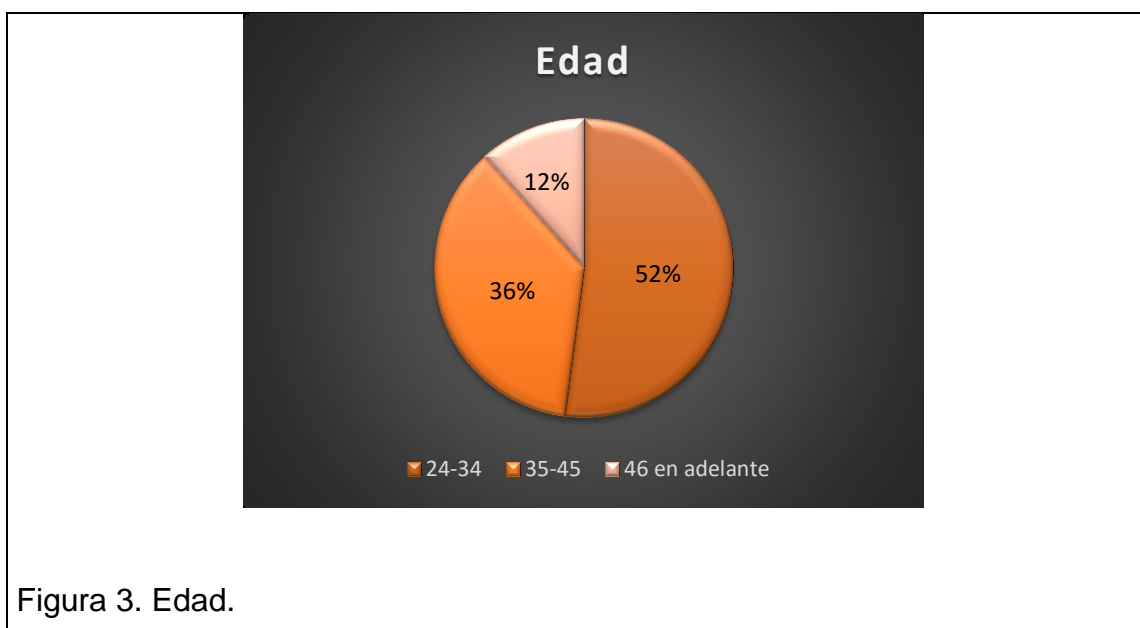
Figura 2. Género.

De la misma manera, se puede identificar que la mayor cantidad de trabajadores evaluados pertenecen al género masculino, representados por 75 hombres (62%) del total de la población, mientras que el género femenino corresponde a 46 mujeres (38%).

### 8.2.3 Edad.

Tabla 7. Edad.

	Frecuencia
<b>24-34</b>	63
<b>35-45</b>	44
<b>46-en adelante</b>	14



Se observa que 63 trabajadores (52.07%) del total de la muestra, se encuentra entre los 24-34 años de edad, mientras que 44 funcionarios (36.36%) están ubicados en el rango de 35-45 años y finalmente 14 encuestados (12%) forman parte de la clasificación del grupo de 46 años en adelante. Esta agrupación se generó en un nivel de medición de intervalos cada 10 años en donde las distancias entre variables son las mismas a lo largo de toda la escala, por lo que hay una medida constante.

### 8.2.4 Estado Civil.

Tabla 8. Estado civil.

Frecuencia	
<b>Soltero/a</b>	36
<b>Unión libre</b>	10
<b>Casado/a</b>	65
<b>Divorciado/a</b>	10

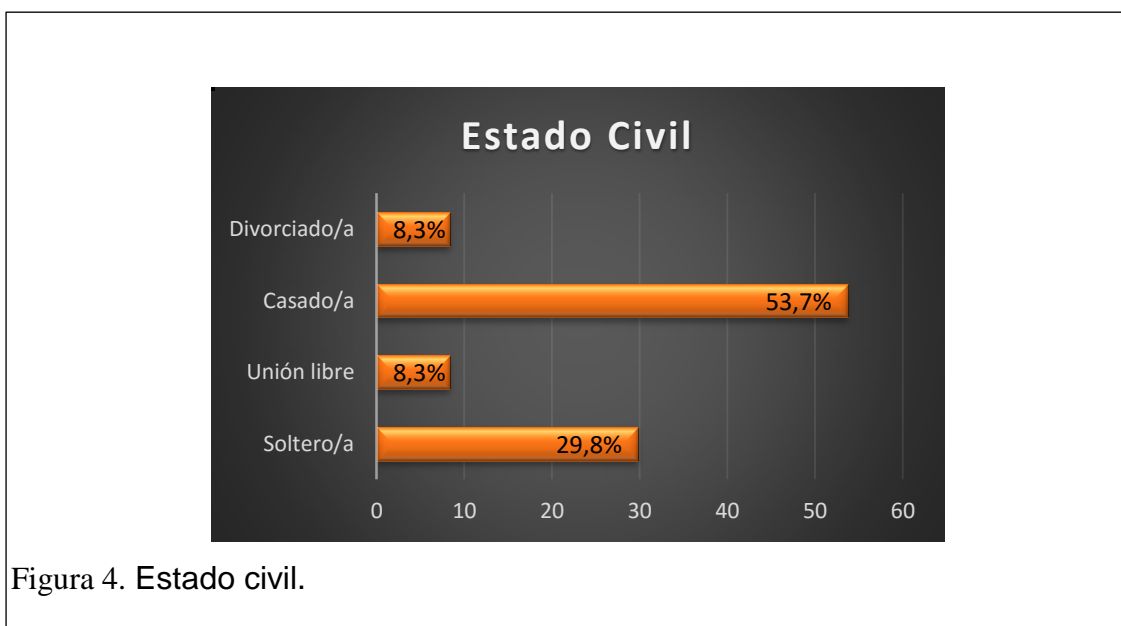


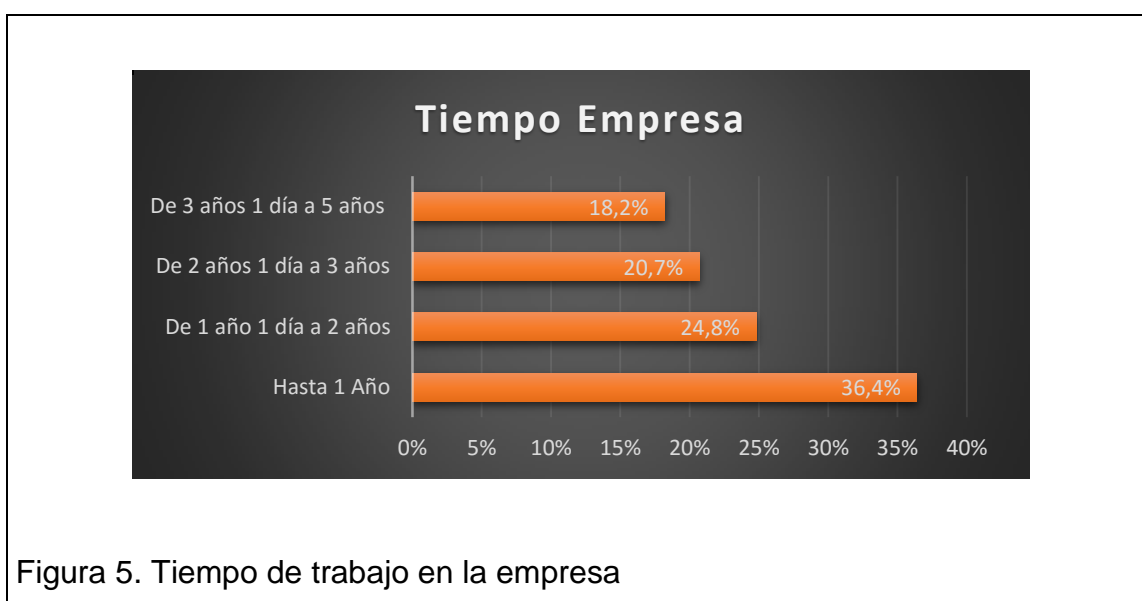
Figura 4. Estado civil.

Según el resultado ordenado de mayor a menor cantidad de participantes puede apreciar que la mayoría de los participantes encuestados, representados por 65 personas (53,7%) se encuentran casados/as. 36 participantes (29,8%) son solteros/as, mientras tanto en igual número encontramos trabajadores/as con estado civil unión libre y divorciados/as, 10 colaboradores (8,3%) que se encuentran dentro de estos rangos.

### 8.2.5 Tiempo de trabajo en la empresa.

Tabla 9. Tiempo en la empresa

Frecuencia	
<b>Hasta 1 Año</b>	44
<b>De 1 año 1 día a 2 años</b>	30
<b>De 2 años 1 día a 3 años</b>	25
<b>De 3 años 1 día a 5 años</b>	22



Finalmente en el análisis de datos sociodemográficos, tenemos que el mayor porcentaje de trabajadores han prestado sus servicios durante 1 año o menos. Encontramos que entre los porcentajes de 18,2% y 24,8% están los funcionarios que han permanecido en la empresa por tiempos de 1 año hasta 5 años, distribuidos en intervalos anuales de la siguiente manera, de 1 a 2 años están 30 personas, de 2 a 3 años resultaron 25 individuos, y de 3 a 5 años 22 sujetos del total encuestados.



### 8.3 Análisis de variables principales del cuestionario MBI-GS.

#### 8.3.1 Cansancio Emocional (CE).

En el análisis de las principales variables identificadas en el cuestionario de Maslach, tenemos que el Cansancio emocional comprende reactivos indicativos del desgaste físico y psicológico, que se producen como consecuencia del contacto de los empleados con los usuarios y entre ellos mismos (De los Ríos Castillo, Ocampo, Landeros, Luzeldy, & Tristán, 2007).

Tabla 10. Cansancio emocional

Frecuencia	
<b>Bajo: 0-10</b>	89
<b>Medio: 11-15</b>	26
<b>Alto: 16 o más</b>	6

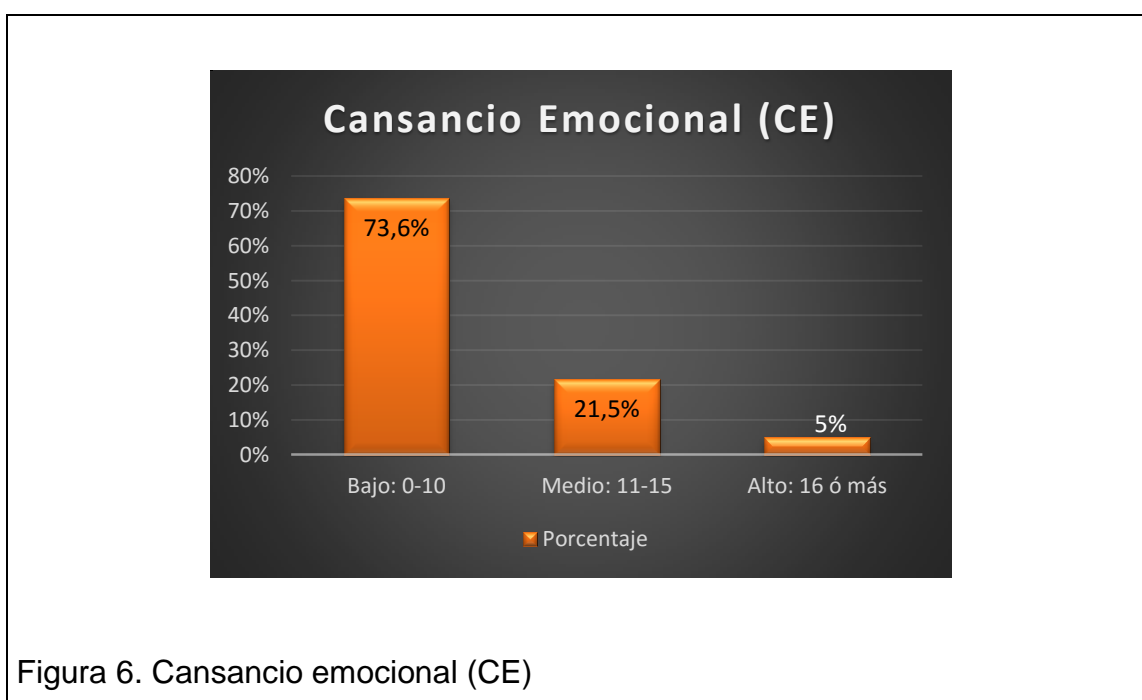


Figura 6. Cansancio emocional (CE)

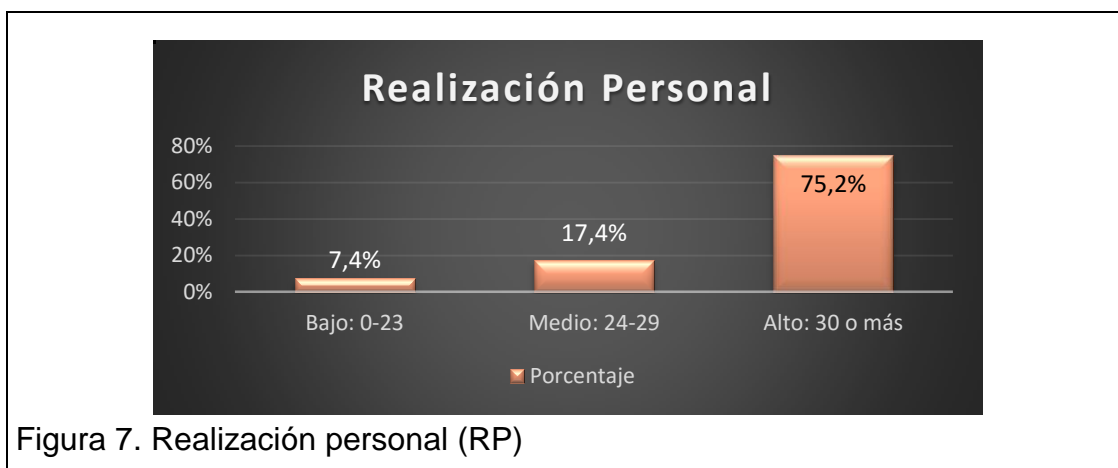
Se encontró a 89 trabajadores (73,6%) en un nivel bajo de cansancio emocional, mientras que el nivel medio o moderado está representado por 26 personas (21,5%) y el nivel alto por 6 personas (5%).

### 8.3.2 Realización Personal (RP).

En esta área se encuentran preguntas específicas que evalúan la pérdida del interés de los empleados por realizarse personalmente; es decir, la idea de que los logros que pudieran conseguir profesionalmente quedan por debajo de las expectativas personales, se enfoca en las respuestas negativas dirigidas hacia el trabajo y sus compañeros teniendo la sensación de estar descontentos, desmotivados y además insatisfechos con sus resultados laborales, cediendo el lugar a sentimientos de incapacidad, baja autoestima, baja efectividad en el trabajo e ideas de fracaso, suponiendo una percepción negativa de sí mismo (Maslach & Jackson , 1981).

Tabla 11. Realización personal

Frecuencia	
<b>Bajo: 0-23</b>	9
<b>Medio: 24-29</b>	21
<b>Alto: 30 o más</b>	91



Pese al cansancio emocional y despersonalización que pueda existir en los resultados descritos en los gráficos anteriores, se muestra que el nivel bajo de RP, se categoriza con una frecuencia de 0 a 23 como problemática en la que constan 9 personas (7,4%), en el nivel moderado de realización personal se considera una calificación de 24 hasta 29, dentro de los que están 21

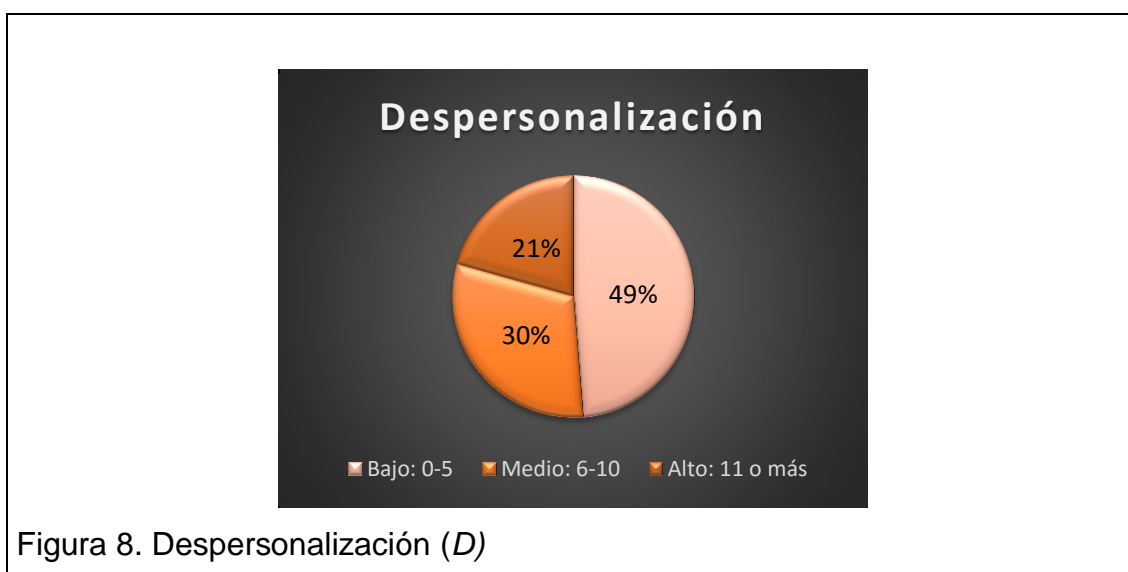
colaboradores (17,4%) y en una codificación de 30 o más se presentan 91 empleados (75,2%) lo que representa una buena visión de realización personal.

### 8.3.3 Despersonalización (D).

En relación a la Despersonalización se exploran aspectos referentes al rechazo de los trabajadores hacia las personas con quienes se trabaja al culpabilizarlos de sus propios males, constituyendo el deterioro de la calidad de servicio, una actitud negativa e insensible, siendo las causas que generan su comportamiento (Maslach & Jackson , 1981).

Tabla 12. Despersonalización

Frecuencia	
<b>Bajo: 0-5</b>	59
<b>Medio: 6-10</b>	37
<b>Alto: 11 o más</b>	25



Se localizó 25 sujetos encuestados (21%), que afirman experimentar sensaciones de despersonalización como por ejemplo una actitud insensible y de no querer ser molestado mientras están sus labores rutinarias. 37 colaboradores (30%) se encuentra en el rango de puntuación medio y 59 encuestados (49%) con puntuación baja.

La suma de la puntuación baja con la puntuación media da un resultado de 79,4%. Sin embargo, la puntuación alta resulta ser el 20,6%, equivalente a 25 trabajadores que muestran un nivel de despersonalización alto, indicador que resalta y determina una afectación en las actividades que realizan y la atención que brindan los funcionarios en el día a día.

De esta manera según el cuestionario del MBI-GS, determina que la frecuencia con una puntuación del 0 al 5 es un nivel bajo dentro del cual se encuentran 59 empleados; el rango moderado establecido del 6 al 10 se ubican 37 colaboradores; y, 25 trabajadores están en la fase alta con una puntuación por encima de 11.

#### **8.4 Análisis de los resultados obtenidos y la relación de las variables y categorías del síndrome de Burnout en la aplicación del test MBI-GS.**

En este apartado se describe los resultados y la relación de las categorías o factores que conforman el Síndrome de Burnout con las variables sociodemográficas anteriormente descritas, adentrándose desde una perspectiva general del síndrome y, continuar con las respuestas a cada una de las preguntas y objetivos planteados, así como las hipótesis de esta investigación.

El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico, el cual aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona habitualmente emplea para manejar los estresores laborales y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta conforme a los resultados obtenidos, las consecuencias que devienen para la salud de los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito, la presencia de los síntomas del Síndrome de Burnout.

#### 8.4.1 Cansancio Emocional, género.

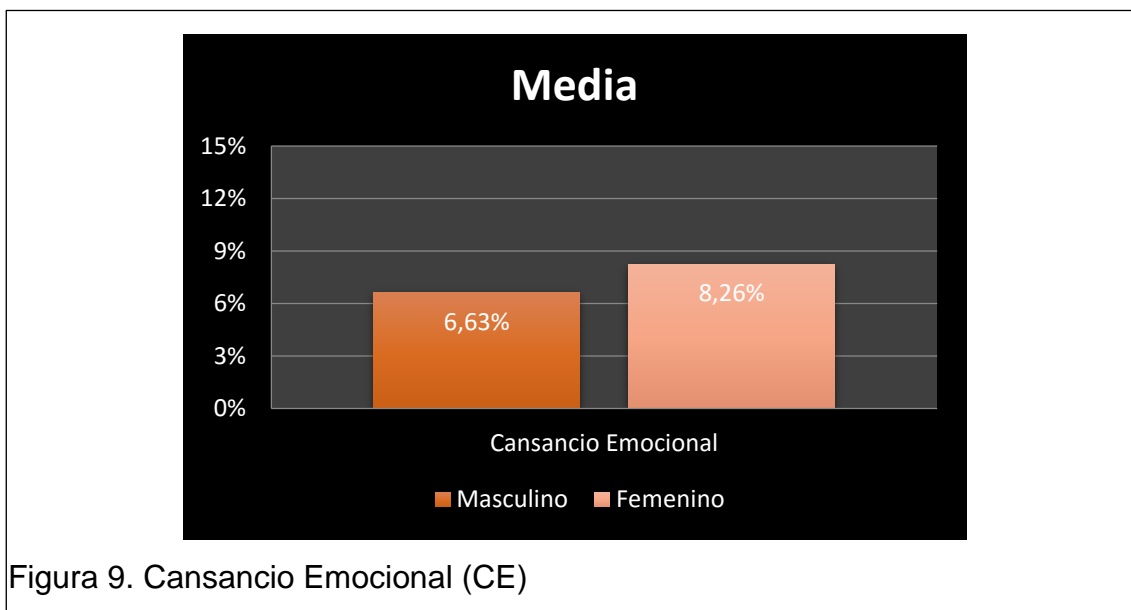


Figura 9. Cansancio Emocional (CE)

En los resultados obtenidos en la variable género con la categoría de CE, los datos permiten establecer una puntuación media de 6,63% en el género masculino, mientras que en el femenino la puntuación determina la media de 8,26%. Observando que en ambos géneros estarían en una puntuación baja de cansancio emocional.

#### 8.4.2 Despersonalización, género.

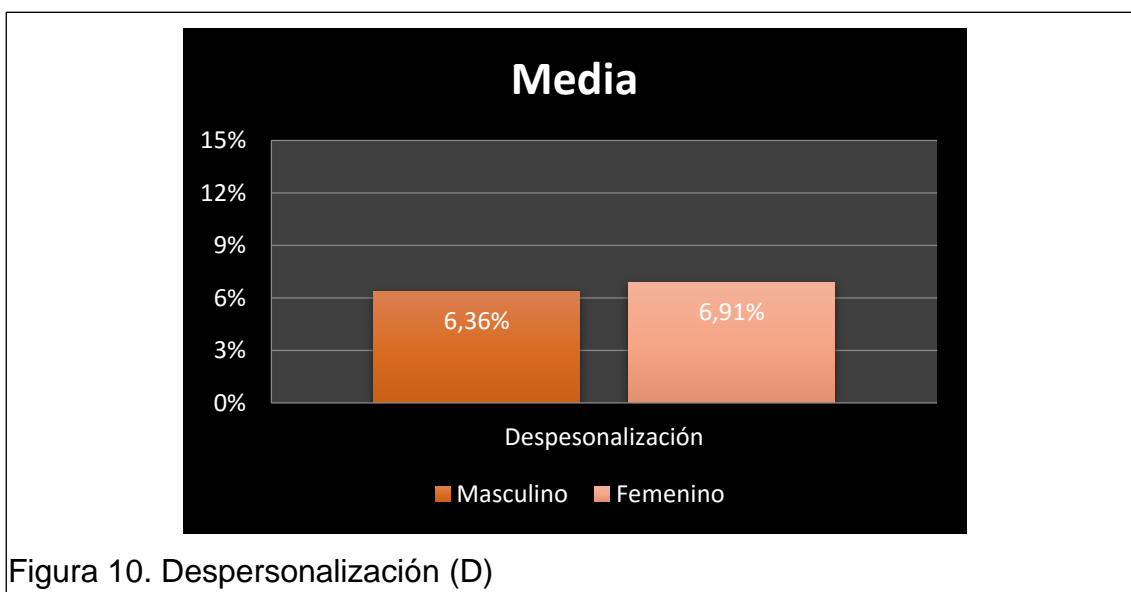


Figura 10. Despersonalización (D)

En la Despersonalización se obtiene una media de 6,36% y 6,91% en el género masculino y femenino en el mismo orden, este dato no presentan una amplia distancia en cuanto a las diferencias de afectación; más bien la media determina que en ambos casos la ubicación está en un nivel moderado de Despersonalización.

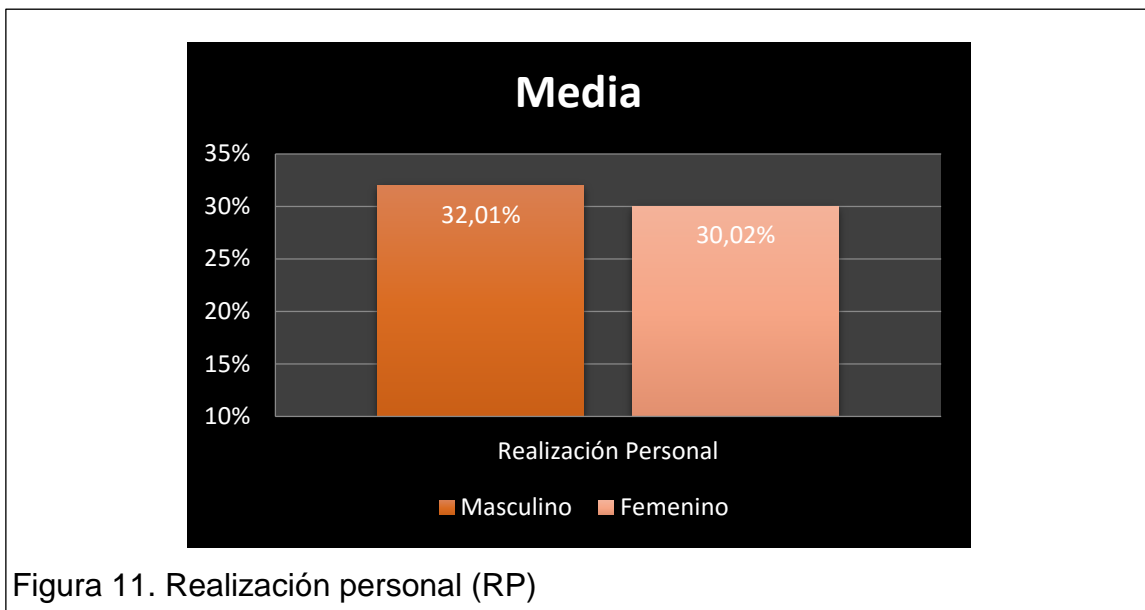
En este sentido, para complementar y detallar la variable que mayormente prevalece en esta categoría, se analizan los componentes 8, 9, 13,14 y 15 que son los que permiten investigar la despersonalización puntualmente; los resultados obtenidos en la sumatoria total de la puntuación en el género masculino 239 y femenino 129, identifica a la pregunta 13 con la mayor implicación, la cual hace mención a que “Solo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado”.

Es importante tener en cuenta la puntuación alta del 21%, equivalente a 25 trabajadores que muestran un nivel de despersonalización alto, indicador que resalta y determina una afectación en las actividades que realizan y la atención que brindan los funcionarios en el día a día, lo cual según las fases descritas por Cherniss (1980) estos trabajadores estarían dentro de la Fase de apatía.

Si bien el trabajo que se efectúa en las diferentes áreas de la institución afirma en su mayoría tener, a través de los resultados del test aplicado, un nivel bajo y medio de cansancio emocional y despersonalización; la realización personal que experimentan al beneficiarse de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, supera el cansancio físico y las exigencias que algunas actividades demandan.

Antonio Blay en 1982, describe la realización personal como el proceso mediante el cual una persona logra ser todo lo que en potencia es y consiste en volver a conectar con estos centros y actuar desde allí. Realizarnos como personas es una necesidad vital para el bienestar profundo y crecimiento espiritual (Martínez, 2010).

### 8.4.3 Realización Personal, género.



En el análisis de la media en la categoría de realización personal fue estudiado y graficado junto con el género, en ambos casos tanto femenino 30,02% como masculino 32,01% se presenta una similitud en los resultados; es decir, la percepción de sí mismo está dentro de los parámetros clasificados como alto, lo que se establecen como positivos.

Continuando con el lineamiento de investigación, el estudio de la categoría de realización personal, comprendida por los ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16, codifica la definición operativa y los resultados obtenidos con una puntuación de 413 en el género masculino y 236 en el género femenino y que identifica a la pregunta 11 “Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo”, en ambos casos con los puntajes más altos.

En conclusión, según los datos obtenidos el nivel de burnout en el que se encuentran los trabajadores administrativos de género masculino y femenino, al aplicar el test de “Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), estarían dentro de los niveles bajos y medios conforme los resultados.

#### 8.4.4 Cansancio emocional, género y estado civil.

Tabla 13. Cansancio Emocional, género y estado civil.

Género	Estado civil	Cansancio Emocional (CE)
<b>Masculino</b>	Casado (50)	308
	Divorciado (5)	47
	Soltero (14)	109
	Unión libre (6)	33
<b>Femenino</b>	Casada (15)	141
	Divorciada (5)	33
	Soltera (22)	165
	Unión libre (4)	41

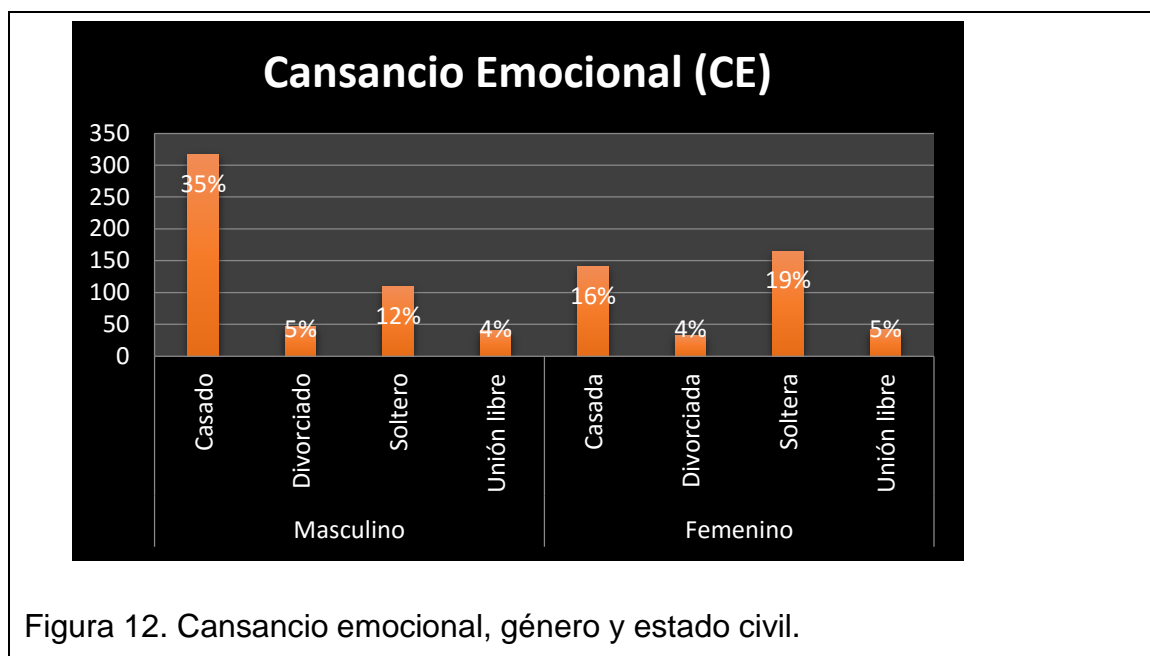


Figura 12. Cansancio emocional, género y estado civil.

Se encontró en la relación de las variables estado civil, género con Cansancio emocional que la mayor afectación pertenece al género masculino y estado civil casado con una suma total de los ítems de 308, lo que indicaría el 35% del total del cansancio emocional, mientras que en el género femenino se presenta en mayor porcentaje en el estado civil soltera con un total de respuestas en cansancio emocional de 165 puntos.

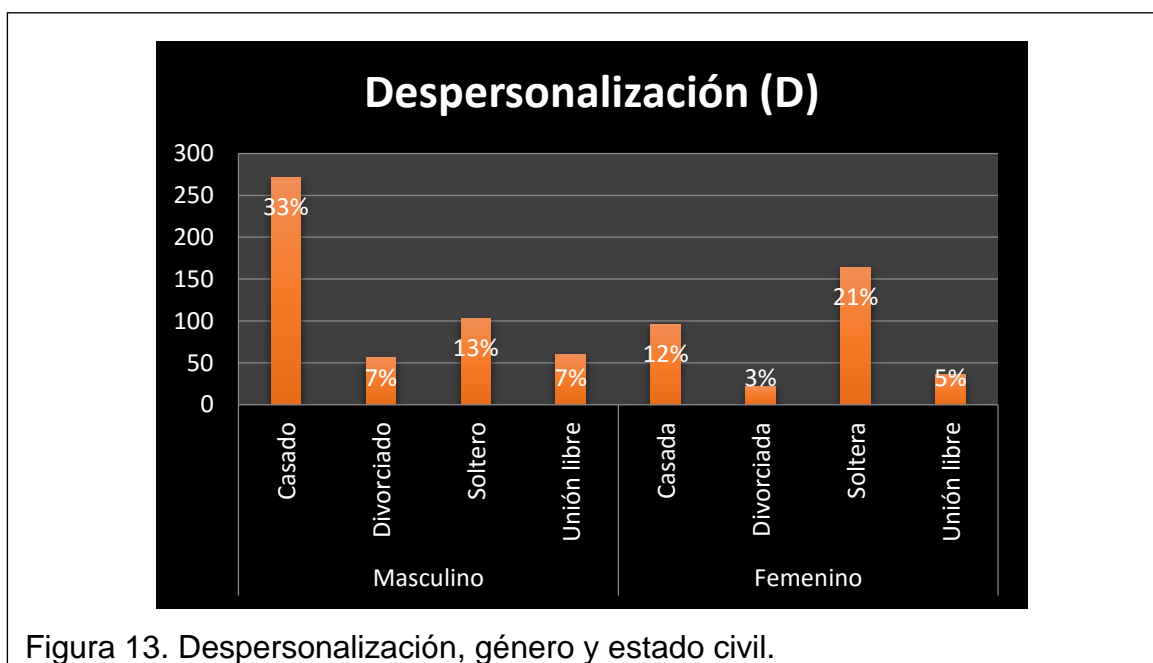


En este sentido, y de acuerdo al análisis de la variable de CE (Figura 6) el nivel medio o moderado está representado por 26 personas (21,5%) lo que en palabras de Cherniss (1980) equivaldría a la Fase de frustración; el 5% que reporta un nivel alto, se conformaría tanto de género masculino estado civil casado, como de género femenino estado civil soltera, lo que bajo el argumento del mismo autor estarían en Fase de quemado.

#### 8.4.5 Despersonalización, género y estado civil.

Tabla 14. Despersonalización, género y estado civil.

Genero	Estado civil	Despersonalización (D)
Masculino	Casado (50)	264
	Divorciado (5)	56
	Soltero (14)	103
	Unión libre (6)	54
Femenino	Casada (15)	96
	Divorciada (5)	22
	Soltera (22)	164
	Unión libre (4)	36



En la subcategoría de Despersonalización y la relación de las variables estado civil y género, tenemos que en el género masculino estado civil casado la respuesta total es de 264 (33%); mientras que en el género femenino estado civil soltera los valores hallados fueron de 164 (21%), observándose una similitud con la subcategoría anterior.

Analizando los resultados referente a esta categoría, tenemos datos con bastante diferencia, lo que se da porque la cantidad de encuestados masculinos es mayor que la población femenina, por lo tanto se demarca la análisis de la investigación con la inclusión del estado civil resultando que 264 y 164 se encasille y marque la diferencia entre el género masculino de estado civil casado y el género femenino de estado civil soltera respectivamente.

Al estudiar estos datos, el resultado final determina la diferencia entre el estado civil, lo que permite situarse en cuál variable precisamente es en la que se eleva el resultado total del ítem. Esto con la finalidad de tener presente las afectaciones que pueden presentarse como son: Deterioro de la calidad de servicio, actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes trabaja, el malestar del trabajador por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional son las causas que provocan este comportamiento.

#### 8.4.6 Realización Personal, género y estado civil.

Tabla 15. Realización personal, género y estado civil.

Genero	Estado civil	Realización Personal (RP)
<b>Masculino</b>	Casado (50)	1590
	Divorciado (5)	160
	Soltero (14)	459
	Unión libre (6)	192
<b>Femenino</b>	Casada (15)	455
	Divorciada (5)	147
	Soltera (22)	660
	Unión libre (4)	127

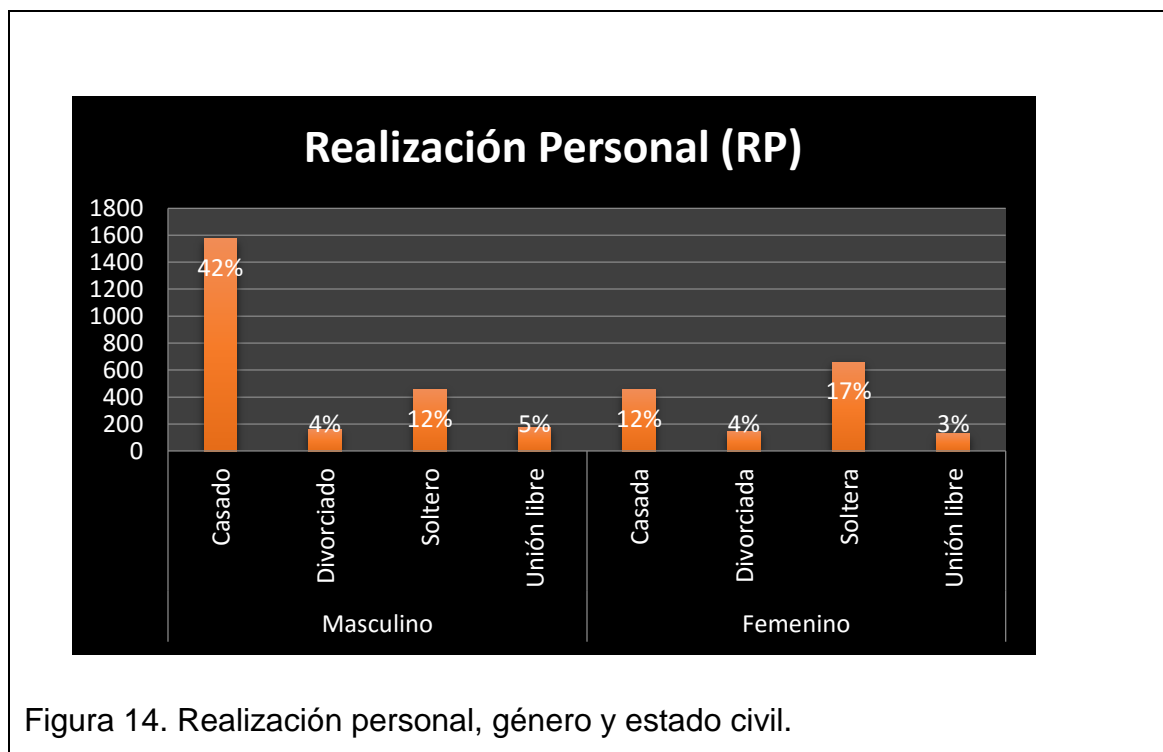


Figura 14. Realización personal, género y estado civil.

Se observa que los datos relacionados de estado civil, género con Realización personal, muestran que el total de la puntuación 1590 pertenece al género masculino y estado civil casado; y, en cuanto al género femenino la mayor respuesta del total de los ítems de 660, se conforma por el estado civil soltera.

En el proceso para el tratamiento de la información igualmente define las variables al género femenino y masculino; y, como variable adicional el estado civil. Al plantear y analizar qué ítem de la categoría RP es el que tiene mayor incidencia, se podrá conocer parte de las estrategias que frecuentemente son usadas para mitigar las percepciones negativas del entorno laboral. Los resultados mencionan que en el género masculino y estado civil casado, cambia la respuesta con el mayor resultado del instrumento aplicado, del ítem 11 al ítem 16 “En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas”, por lo que al analizar la información delimitada se puede obtener otras respuestas que mitiguen el cansancio. En el mismo sentido, en el género femenino y estado civil soltera el resultado cambia, pues la sumatoria total de 113 se sitúa en 2 preguntas la 7 “En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas” y la pregunta 16 “Siento que estoy haciendo una

contribución efectiva a lo que esta organización hace”, del test de MBI-GS administrado.

#### **8.4.7 Síntomas y factores relacionados.**

Del estudio realizado como marco teórico de este trabajo, los principales síntomas somáticos del Síndrome de Burnout que se presentan con mayor frecuencia en los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito, que se presentan en las diferentes categorías son:

Cansancio emocional.

- a) Síntomas subjetivos, representados como cefalea tensional, tensión muscular, irritabilidad, dificultad para la concentración, pérdida de la memoria.
- b) Cambios comportamentales, caracterizados por adicciones tanto lícitas como ilícitas, alteraciones del sueño (insomnio) y pérdida de la autoestima.
- c) Enfermedades físicas, entre las cuales se considera frecuentemente la hipertensión, gastritis, psoriasis, dermatitis, reacciones asmáticas, enfermedades relacionadas con el agravamiento del sistema inmunológico, y otras afecciones de tipo físico.
- d) Entre las afectaciones emocionales: generalmente, se puede encontrar ansiedad, neurosis y depresión.

Despersonalización:

- a) Entre las afectaciones emocionales: generalmente, se puede encontrar Apatía, hostilidad y pesimismo.
- b) afectaciones emocionales: Pérdida de la creatividad, distracción y cinismo.
- c) Cambios comportamentales: Actitud negativa, desorganización, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.
- d) Cambios sociales: Evitación de contactos, dificultades en la relación con familiares y amistades, evitación profesional, Aislamiento.

En la subcategoría de realización personal se consideran como aspectos positivos las estrategias de afrontamiento que presentan las personas encuestadas representadas por el 75% de la muestra, entre las cuales principalmente se citan los logros profesionales, las expectativas personales, la sensación de estar contentos consigo mismo, motivados en el trabajo y además satisfechos con sus resultados laborales.

Según el marco teórico investigado, los factores psicológicos relacionados con el síndrome de Burnout son Actitudes negativas hacia sí mismo, actitudes negativas hacia otras personas, sentimientos de culpabilidad y, baja tolerancia a la frustración (Russek, 2007); sin embargo, dado que el nivel de afectación del síndrome de burnout en los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito es bajo y medio de acuerdo a cada subescala, se presentan conforme al nivel encontrado.

Por lo tanto se muestra que los niveles relacionados con la salud y bienestar físico e intelectual de las personas, no se han visto afectados por las actividades que realizan. Sin embargo, a pesar de que la muestra en general no sobrepasa los límites para llegar al nivel alto, el valor obtenido da cuenta de la existencia del cansancio emocional en el trabajo, lo que genera la necesidad de empezar a prevenir consecuencias en el futuro, pues el Burnout podría afectar la salud psicológica de cada individuo.

## 9 Conclusiones.

Moreno y Peñacoba (1999) hacen una diferenciación del estrés y el burnout en donde argumentan textualmente lo siguiente: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca en sí más burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto”. Seguidamente Shiron (1989 citado en Moreno & Peñacoba, 1999) consideraba al burnout como una forma de cansancio cognitivo.

Asimismo, Pines y Aronson en 1988, describen que los afectados por el Síndrome de Burnout no se enmarcan únicamente a las profesiones de ayuda, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, presentándose en puestos directivos, en trabajo comercial, en política, áreas administrativas, entre otros (Fidalgo, 2006).

En función del análisis pertinente sobre la investigación realizada, se ha formulado una clasificación que servirá de referencia para armar los lineamientos psicológicos dirigidos a los funcionarios de la empresa para la cual se realizó la investigación, población con la que se trabajó y con la que se espera aportar de la mejor manera para prevenir y disminuir los efectos de este síndrome que afecta enormemente el trabajo y empeño que día a día estas personas brindan para el desarrollo personal y de la empresa.

La calificación realizada ha sido encasillada de acuerdo a las variables investigadas, por lo tanto:

### **9.1 Realización Personal:**

Un diagnóstico general que abarca el análisis de la presente investigación, muestra que la actividad que desarrollan los trabajadores se vincula en los seres humanos con la realización personal puesto que nadie permanece en una actividad que no le guste, es así que en el grupo de estudio se encuentra que los colaboradores de la Institución, pese a los niveles medios y altos de despersonalización, poseen una herramienta favorable para el desarrollo de su trabajo, una positiva realización personal que les permite llegar más allá de los límites y, en algunos casos, vencer el agotamiento que pueden estar sintiendo.

El resultado obtenido, en la codificación alta de RP 30, o más se presenta en 91 empleados (75,2%) lo que representa una buena visión de realización personal, permitiendo identificar que los entrevistados tienen una buena percepción sobre los logros profesionales, sensación de estar contentos consigo mismo, motivados en el trabajo y satisfechos con sus resultados laborales, autoestima, buena efectividad en el trabajo e ideas de logro, considerándose como auto-calificación positiva.

Es así que, a partir del análisis de los instrumentos utilizados en la presente investigación, se puede resaltar la satisfacción que sienten los sujetos encuestados al realizar sus actividades.

### **9.2 Despersonalización:**

Es importante tener en cuenta la puntuación alta del 21%, equivalente a 25 trabajadores que muestran un nivel de despersonalización alto, y el 30% representado por 37 personas un nivel medio, indicador que resalta y determina una afectación en las actividades que realizan y la atención que brindan los funcionarios en el día a día, lo cual según las fases descritas por Cherniss (1980) estos trabajadores estarían dentro de la Fase de frustración y apatía.

Como conclusión de esta subescala, se puede denotar que en las personas encuestadas, muestran resultados en los niveles medio y alto, resaltando los factores de: Actitudes negativas hacia sí mismo, sentimientos de culpabilidad y baja tolerancia a la frustración, lo cual se sustenta en la definición base realizada por Maslach & Jackson (Maslach & Jackson , 1981).

### **9.3 Cansancio Emocional:**

En este apartado en la agrupación de datos, se analizaron dentro de la categoría de CE, los ítems 1, 2, 3, 4 y 6 los cuales permiten la definición operativa y que según los resultados en el género masculino y femenino una puntuación de 172 y 121 respectivamente que identifica a la pregunta 2 “Me siento desgastado al final de la jornada laboral” como la de mayor puntaje.

Adicionalmente el estudio de los datos también delimita las variables sociodemográficas al género femenino y masculino; y, al estado civil para analizar en la categoría de CE cual es la que tiene mayor incidencia. Los resultados mencionan que dentro del género masculino y estado civil casado es el que tiene más repetición con un valor total de 308. Sin embargo, en el género femenino el resultado cambia, pues la sumatoria total de 165, se sitúa en el estado civil soltera.

Estos datos que permiten identificar a mayor detalle en qué situación o variable hay mayor incidencia en los/las trabajadores/as administrativos/as de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito y por consiguiente detallar los síntomas que se presentan en el Cansancio emocional como son la pérdida gradual de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite.

Por lo tanto los síntomas anteriormente citados son evidenciados con base a los resultados obtenidos, y que dentro del contexto analizado de este estudio se considera que es un factor de riesgo o aumento del nivel de burnout en las personas encuestadas.



## **9.4 Demostración de hipótesis.**

### **9.4.1 Hipótesis 1:**

H<sub>1</sub>: Existen niveles altos de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativo de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito.

Basado en los resultados arrojados en la aplicación del MBI-GS, se encuentra un 5% (6 personas) que presentan niveles altos de síndrome de Burnout, por lo tanto se afirma que la hipótesis es válida.

### **9.4.2 Hipótesis 2:**

H<sub>2</sub>: El índice de síndrome de Burnout es mayor en las trabajadoras de género femenino que los trabajadores de género masculino.

Considerando que la población masculina corresponde el 62% y la población femenina es del 38%, el índice del síndrome de burnout, incide en igual proporción, lo que implica que la hipótesis no es verdadera

### **9.4.3 Hipótesis 3:**

H<sub>3</sub>: La actividad laboral administrativa está directamente relacionada con los síntomas psicológicos del Cansancio Emocional.

En función de los resultados encontrados por el presente estudio, respecto de la subescala de cansancio emocional, la actividad laboral no es un factor que incide en los síntomas psicológicos que determinan el síndrome de Burnout, por consiguiente esta hipótesis no es verdadera.

## **10 Recomendaciones.**

Frente a las conclusiones realizadas se recomienda la intervención de un especialista en psicología clínica para las 6 personas que evidenciaron un nivel alto de Síndrome de Burnout, puesto que su salud emocional, psicológica y física se ven comprometidas.

Además se han construido lineamientos acordes al ámbito psicológico, los mismos que buscan ofrecer una alternativa de enfrentar las situaciones encontradas.

Se asesora que, ante esta clase de problemas ocasionados por el síndrome de Burnout, es necesario tomar en consideración varios lineamientos que podrían ser de gran trascendencia al momento de planificar y generar la inducción previa que reciben los trabajadores antes de realizar sus actividades, así como en el transcurso de su carrera en la institución, por lo tanto, se debería considerar entonces, los siguientes puntos:

### **10.1 Realización personal:**

Siendo la realización personal un aspecto primordial para evitar el agotamiento del sujeto, se considera que dado los niveles altos y medios encontrados fueron un 24,8 % del total de la población, se propone la implementación de un departamento o área que trabaje en la búsqueda de la realización personal, ya que esto garantiza que ellos desempeñen de mejor forma sus actividades.

Para la búsqueda de la realización se sugiere implementar las siguientes acciones:

- Menor rotación
  - Por despidos ya sea por motivos internos de la empresa.
  - Rotación en los eventos de impacto psicológico alto y por situaciones de impacto bajo.
- Capacitación en temas tales como:
  - Manejo de emociones.
  - Auto aceptación.

- Analizar críticamente la visión subjetiva de la profesión.
- Control de pensamientos negativos.
- Visión a futuro con respecto a sus actividades.
- Comunicación asertiva.
- Inteligencia emocional.

## **10.2 Metas profesionales:**

Con respecto a la población encuestada la mayoría de trabajadores tiene metas profesionales por cumplir. La Institución en su planificación operativa anual (POA), podría considerar un valor económico para invertir en la capacitación y profesionalización del personal, creando acuerdos interinstitucionales con entidades educativas que cuenten con carreras afines a la labor que desarrollan en la empresa, y de esta manera financiar un porcentaje o la totalidad del costo para la obtención de una especialización técnica, título de tercer o cuarto nivel según sea el caso.

De esta manera, los colaboradores podrán cumplir sus metas profesionales al tiempo que la Institución se fortalece con un personal mejor capacitado.

## **10.3 Defensas adaptativas:**

Generalmente, las personas suelen negarse ante las situaciones de conflicto interno y mantener un comportamiento de no aceptación al problema que surge en ellos. Las quejas del diario vivir son cada vez más comunes sin tener una buena dirección para buscar la respectiva solución generándose eventualmente una resistencia al cambio.

Es común encontrar que las personas que trabajan en relación directa con otras personas, son quienes, tienen más dificultad de aceptar su condición, por lo que el primer y más importante paso es aceptar los síntomas que se pueden estar viviendo. Se cree que sea necesario implementar continuas reuniones

con el personal, en las que trabaje las emociones y sentimientos que se dieron en un evento o en alguna situación estresante, sin que esto interfiera con sus actividades de trabajo diario, en este caso se sugiere describir la situación acontecida y anotar las emociones que se provocaron, para ser tratadas en las reuniones planificadas, las cuales deberán ser llevadas a cabo con todo el personal en grupos pequeños, máximo de 10 personas, en las cuales se exponga, además de los puntos positivos y puntos a mejorar que tengan que ver con la logística y el desarrollo del evento, una descarga de tipo emocional, donde los participantes puedan comentar sus sentimientos al momento de enfrentar o ser parte de una situación estresante.

Se considera importante mencionar que los grupos de autoayuda constituyen un aumento en el apoyo social de las personas afectadas, en este caso, de los trabajadores, dando apertura a que puedan exponer sus problemas desde sus orígenes, procurando evitar que los colaboradores se encierren en la negación de los mismos, logrando descargar los malos sentimientos que son parte del apareamiento del Burnout.

#### **10.4 Pertenencia Institucional:**

En las personas, el sentido de pertenencia, de apropiarse, de sentir propio un lugar o un espacio, provoca un sentimiento de identificación que lleva a tener una mejor actitud hacia el trabajo o hacia el lugar al cual asiente la pertenencia.

De aquí que la presencia de un departamento que trabaje específicamente en controlar el desempeño del personal y dentro de ello, las posibles consecuencias perjudiciales que acarrea el estrés de sus labores. El registro de horas trabajadas junto con el tipo de actividades realizadas ayudaría a no sobrecargar física ni emocionalmente al colaborador, organizando su horario de una mejor manera.

De la misma forma, es importante programar talleres con temas que refuercen y promuevan una capacitación integral, no solamente cubrir temas de las actividades que comúnmente se realizan, sino, además de ello, abordar

contenidos que enriquezcan su formación como personas, temas entre los cuales se trate:

- Aprender a distribuir adecuadamente el tiempo.
- Analizar críticamente la visión subjetiva de la profesión.
- Trabajo y labores voluntarias y/o en equipo.
- Técnicas de relajación.
- Métodos de relajación útil para situaciones de alto impacto del estrés.

Es importante que el personal sienta la pertenencia a la Institución, por lo que se sugiere también la creación de equipos deportivos, ya sea de fútbol, vóley, básquet, entre otros, campeonatos internos, etc.; en los cuales, cada colaborador represente a su área o departamento, con lo que se sentirá más involucrado con la institución y, en caso de ganar el campeonato, ser recompensado por sus logros.

### **10.5 Reconocimiento:**

Trabajar para obtener un reconocimiento o un incentivo, es la mejor manera de motivar el desempeño de los trabajadores de la Institución.

Un lineamiento importante a seguir es que cada colaborador sea reconocido por el trabajo que ha realizado de una forma justa e imparcial. Es necesaria que las horas, actividades y condecoraciones sean manejadas escrupulosamente y equitativamente para evitar discrepancias y malestares en los funcionarios.

De no contar con talleres para los funcionarios, la Empresa Nacional Minera, podría incrementar en su planificación anual al menos un taller de integración por mes o máximo por trimestre, puesto que esto permitiría que los empleados realicen actividades diferentes a la rutina diaria. Convendría contar con un espacio propio de los trabajadores donde puedan expresar lo que sienten de una manera catártica y relajada.

## **10.6 Tiempo libre:**

Asimismo, es importante que las personas mantengan una comunicación o una relación social con distintas personas, en este caso para tener una mejor satisfacción social se debe compartir los diferentes sentimientos con personas que no formen parte del entorno laboral, como por ejemplo familiares y amigos cercanos, especialmente con aquellos quienes se proyecte una actitud positiva.

Como parte de las actividades del personal, se propone a la Institución organizar equipos de fútbol de cada área o departamento, con el fin de realizar torneos amistosos, con lo cual se generaría una catarsis en los trabajadores, además de promover el deporte como parte de una actividad saludable.

Un lineamiento a seguir debería ser la creación de eventos de carácter familiar o con amigos cercanos en los cuales se integren y se conozcan las personas más allegadas a cada uno de los funcionarios, generando un círculo social más amplio, con el fin de integrar a los familiares de los trabajadores a que efectúen actividades juntos, para que exista una mayor comprensión hacia la importancia de su actividad. Si bien el funcionario debe ingresar a las jornadas de campo por varios días y por consiguiente no está frecuentemente en casa, en este día sus familiares pueden ver, escuchar y vivenciar las actividades que realizan en sus ingresos laborales, y compartir el sentimiento del trabajador.

“Evaluar los problemas con propósito de cambio es la mejor manera de empezar a superarlos” (Bosqued, 2008)

Un factor fundamental para conocer las debilidades que cada persona pueda tener es la autocrítica, de esta forma se puede identificar las dificultades que puedan conllevar a un agotamiento o un desgaste profesional.

### **10.7 Prevención:**

La mejor forma de evitar la presencia del síndrome de Burnout resulta de las herramientas para estar prevenidos en los funcionarios de la Institución, puesto que de esta manera evitamos posibles perjuicios que afecten a ambas partes, es decir, tanto al individuo como a la empresa. La realización de las actividades de oficina, que enmarca generalmente una rutina sedentaria, demanda necesariamente la realización de actividades que permitan la movilización de una postura adoptada por periodos largos y frecuentes, así mismo se debe tener una buena alimentación la cual debe ser variada y equilibrada, debe incluir frutas y verduras, carbohidratos y vitaminas; del mismo modo se recomienda dormir suficiente tiempo, entre 7 y 8 horas aproximadamente; practicar algún deporte y, en los momentos libres, rodearse de un ambiente relajado.

El personal de la Institución debe estar continuamente informado sobre estos hábitos; por lo que se pueden realizar campañas que ayuden a cambiar sus rutinas previas. Además, la Empresa podría brindar servicio recomendado de almuerzo y refrigerio a sus trabajadores, procurando balancear la alimentación proporcionada, para que su personal mantenga un estado físico saludable.

### Cronograma

		ACTIVIDADES TRABAJO DE TITULACIÓN 2015																																																							
NRO.	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA																																																							
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Tutorías																																																								
2	Autorización empresa																																																								
3	Autorización Comité de Ética y BioÉtica UDLA																																																								
4	Planificación y coordinación con empresa.																																																								
5	Firma de consentimiento informado																																																								
6	Aplicación del test Maslach																																																								
7	Recopilación de datos																																																								
8	Análisis y descripción de datos																																																								
		ACTIVIDADES TRABAJO DE TITULACIÓN 2016																																																							
9	Revisión final de trabajo de titulación																																																								
10	Aprobación de trabajo de titulación																																																								
11	Informe de resultados generales a Empresa																																																								
12	Impresión y empastado del de trabajo de titulación																																																								
13	Defensa del de trabajo de titulación																																																								
14	Movilización																																																								
15	Equipos y Herramientas tecnológicas																																																								
16	Material adicional de trabajo																																																								



## REFERENCIAS

- APA, A. P. (2002). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV-TR*. Barcelona: Masson.
- Arias, W. L., Masías, A., & Justo, O. (2014). *Felicidad, síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada*. Arequipa: Unife.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychologica Review*, 191-215.
- Bosqued, M. (2008). *QUEMADOS: EL SINDROME DEL BURNOUT: QUE ES Y COMO SUPERARLO*. BARCELONA: PAIDOS IBERICA.
- Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Dpto. Ps. Biológica y de la Salud. UAM*. Obtenido de Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida:  
<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del maslach burnout inventory (mbi), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de chile*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti\\_m/sources/buzzetti\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf)
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout. Job stress in the human services*. Londres: Sage Publications.
- De los Ríos Castillo, J., Ocampo, M., Landeros, M., Luzeldy, M., & Tristán, L. (abril de 2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencia*(37), 26-34. Obtenido de <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista37/Articulo%204.pdf>
- Fernández, M. (2010). *El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes. Teoría e investigación en psicología*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Fidalgo, M. (16 de marzo de 2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), NTP 704*. Obtenido de [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_704.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_704.htm)
- Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues*.

- Freudenberger, H., & Richelson, G. (1980). *Burn-Out: how to beat the high costs of success*. New York: Bantam Books.
- García, J. (27 de febrero de 2009). *Prevención Integral*. Obtenido de El síndrome del Burnout como riesgo Psicosocial.: <http://www.prevencionintegral.com/actualidad/editorial/2013/05/26/sindrome-del-Burnout-como-riesgo-psicosocial>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública*, 44(1), 33-40. doi:1606-7916
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral de la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R., & Peiro, J. M. (1999). *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. Tenerife: Psicothema.
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España.: Mc GrawHill 2000.
- Hernández, N., & Sánchez, J. (2007). *Manual de psicoterapia cognitivo-conductual para trastornos de la salud*. México: LibrosEnRed. Amertown International S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herruzco, J., & Moriana, E. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y Salud*, 16(2), 161-172. doi:1130-5274
- Llaneza, F. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada*. Valladolid, España: Editorial Lex Nova S.A. doi:84-8406-695-9
- Martínez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, 1-40. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

- Maslach, C., & Jackson, E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. California: Manual Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, E. (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition*. California: University of California, Consulting Psychologist Press.
- Millán, A., & D'Aubeterre, M. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de psicología*, 30(1), 103-128. doi:ISSN 0254-9247
- Oramas, A., González, A., & Vergara, A. (2007). EL DESGASTE PROFESIONAL EVALUACIÓN Y FACTORIZACIÓN DEL MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8(1), 37-45. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8\\_1\\_07/rst06107.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.pdf)
- Russek, S. (2007). *Crecimiento y Bienestar Emocional*. Obtenido de Poca tolerancia a la frustración: <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/frustracion.html>
- Salanova, M., & Llorens, S. (Enero de 2008). ESTADO ACTUAL Y RETOS FUTUROS EN EL ESTUDIO DEL BURNOUT. *Papeles del Psicólogo*, 59-67. doi:0214 - 7823
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. B. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 53-66.
- Shiron, A. (2003). *Burnout in Work Organization. International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York: Wiley Press.
- Vásquez-Manrique, J., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2 de Junio de 2014). FRECUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y NIVELES DE SUS DIMENSIONES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA EN EL AÑO 2014. LIMA, PERÚ. *REVISTA DE NEURO-PSIQUIATRÍA*, 77(3), 168-174. doi:<http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v77i3.2031>
- Vega, E. (30 de Agosto de 2008). La estrategia para protegerse del burnout. (F. Czubaj, Entrevistador) Obtenido de <http://www.lanacion.com.ar/1044740-sentirse-eficiente-en-el-trabajo-un-antidoto-contras-el-estres-laboral>
- Vels, A. (1990). LOS MECANISMOS DE DEFENSA BAJO EL PUNTO DE VISTA PSICOANALITICO. *Agrupación de Grafoanalistas Consultivos de*

*España*, 1-11. Obtenido de  
[http://www.grafoanalysis.com/Mecanismos\\_de\\_defensa\\_Vels.pdf](http://www.grafoanalysis.com/Mecanismos_de_defensa_Vels.pdf)

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

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Instrumento de evaluación

Un vez aceptada la participación a través de la firma del consentimiento informado, se procede a la entrega del test que contiene las preguntas relacionadas a esta investigación y se menciona a cada uno de los participantes de forma verbal lo siguiente:

A continuación, se proporciona una hoja en donde encontrará un conjunto de preguntas que están destinadas a conocer la forma en cómo se relaciona Ud. con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Se recuerda que los resultados obtenidos serán para uso estrictamente académico-profesional y se ajustarán al manejo confidencial que éticamente esto conlleva.

Es importante que el cuestionario entregado sea leído despacio y respondido con sinceridad pues de los resultados obtenidos de sus respuestas, dependerán nuestras acciones y trabajos posteriores.

Cuando finalice el test, asegúrese de haber contestado todos los ítems y no dejar preguntas en blanco. En cualquier momento del proceso si tiene alguna duda, por favor realícela.

De igual forma sí en el transcurso de la aplicación del test desea retirarse, tiene la libertad de hacerlo sin que esto implique ningún tipo de consecuencia personal o laboral.

Para comenzar, complete los siguientes datos, que servirán como información sociodemográfica.

Fecha actual:.....	Codificación:..... (Adjudica el investigador)
Edad: .....	Género: 1. Masculino 2. Femenino
Estado civil: 1. Soltero/a 2. Unión libre 3. Casado/a 4. Divorciado/a 5. Viudo/a.	
Número de hijos: .....	(Si no tiene, ponga 0)
Escolaridad: .....	Gerencia o Unidad: .....
Tiempo en el cargo actual:.....	Años en la empresa: .....

Por motivos de licenciamiento y derechos de autor, el anexo correspondiente al instrumento de evaluación es una muestra en idioma inglés con la leyenda "sample".

## MBI-General Survey

Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach & Susan E. Jackson

*The purpose of this survey is to discover how staff members view their job, and their reactions to their work.*

**Instructions:** On the following page are 16 statements of job-related feelings. Please read each statement carefully and decide if you ever feel this way about your job. If you have never had this feeling, write the number "0" (zero) in the space before the statement. If you have had this feeling, indicate how often you feel it by writing the number (from 1 to 6) that best describes how frequently you feel that way. An example is shown below.

**Example:**

How often:	0	1	2	3	4	5	6
	Never	A few times a year or less	Once a month or less	A few times a month	Once a week	A few times a week	Every day

How Often 0-6	Statement:
------------------	------------

1. \_\_\_\_\_ I feel depressed at work.

If you never feel depressed at work, you would write the number "0" (zero) under the heading "How Often." If you rarely feel depressed at work (a few times a year or less), you would write the number "1." If your feelings of depression are fairly frequent (a few times a week but not daily), you would write the number "5."

## MBI-General Survey

How often:	0	1	2	3	4	5	6
	Never	A few times a year or less	Once a month or less	A few times a month	Once a week	A few times a week	Every day

How Often 0-6	Statements:
1. _____	I feel emotionally drained from my work.
2. _____	I feel used up at the end of the workday.
3. _____	I feel tired when I get up in the morning and have to face another day on the job.
4. _____	Working all day is really a strain for me.
5. _____	I can effectively solve the problems that arise in my work.
6. _____	I feel burned out from my work.
7. _____	I feel I am making an effective contribution to what this organization does.
8. _____	I've become less interested in my work since I started this job.
9. _____	I have become less enthusiastic about my work.
10. _____	In my opinion, I am good at my job.
11. _____	I feel exhilarated when I accomplish something at work.
12. _____	I have accomplished many worthwhile things in this job.
13. _____	I just want to do my job and not be bothered.
14. _____	I have become more cynical about whether my work contributes anything.
15. _____	I doubt the significance of my work.
16. _____	At my work, I feel confident that I am effective at getting things done.

(Administrative use only)

EX: \_\_\_\_\_ cat: \_\_\_\_\_ CY: \_\_\_\_\_ cat: \_\_\_\_\_ PE: \_\_\_\_\_ cat: \_\_\_\_\_



## **Anexo 2. Consentimiento Informado**

Por medio del presente consentimiento yo \_\_\_\_\_ otorgo consentimiento total para la utilización de la información que sea recolectada y transcrita por Caterina Frattesi para la investigación SÍNDROME DE BURNOUT.

Es de mi entendimiento que la información que se obtenga por medio de las encuestas implementadas se manejará con total confidencialidad, tanto para los participantes como para sus superiores. Se brinda a los trabajadores la total seguridad que los datos obtenidos serán anónimos y debidamente codificados por lo que mi nombre no será utilizado en ningún momento con el fin de proteger mi identidad. También he sido informado que, durante el proceso de aplicación del instrumento, como parte del procedimiento para resolver los riesgos psicológicos en caso de que se presenten, se contará con la asistencia del doctor en psicología clínica Wagner Villacís, quien será el experto que brinde el apoyo necesario ante la posibilidad de una reacción negativa, por otro lado, en caso de requerir posteriores intervenciones al respecto, pueda ser remitido al Centro de Psicología Aplicada de la UDLA.

Asimismo, declaro conocer que la presente investigación tiene objetivos académicos, sociales, y estoy de acuerdo en participar en esta investigación que forma parte del trabajo de titulación de Caterina Frattesi en la Universidad de las Américas (UDLA - Ecuador).

Por lo tanto, autorizo a la Srta. Frattesi para que utilice la información aquí recolectada para publicaciones en journals y similares conforme sea aplicable y necesario.

Reconozco que mi participación en este estudio es completamente voluntaria y que tengo la libertad para decidir si continuar o no en la investigación en

cualquier momento dado, sin que esto conlleve ningún tipo de consecuencia personal o laboral.

Puedo contactar a la Srta. Frattesi al correo electrónico [cfrattesi@gmail.com](mailto:cfrattesi@gmail.com) o teléfono 0998483260, para cualquier pregunta que tuviere.

Fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

### **Anexo 3. Solicitud de autorización para la aplicación del test.**

Quito, 29 de enero de 2015

Señor  
Gerente General  
Cuidad  
Estimado Señor:

Deseándole éxitos en sus funciones dentro de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP, me permito dirigirme a Usted muy comedidamente con la finalidad de mencionarle que yo Caterina Frattesi con cédula de identificación No 171439594-2, me encuentro en la autoría del proyecto de titulación de pregrado titulado SÍNDROME DE BURNOUT, próximo a presentarse y aprobarse en la *UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS* en el año 2015, previo a la elaboración definitiva del trabajo de titulación general de pregrado, como requisito para la obtención al título de Psicóloga mención Clínica,

Por tal motivo, solicito a Usted la respectiva autorización a la Empresa para que, con fines académicos, se realice la aplicación del cuestionario evaluación del Síndrome de Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo, con la finalidad de recopilar información necesaria para la elaboración del trabajo de titulación en cuestión. Anticipando que el tratamiento de la información será de carácter confidencial para cada uno de los trabajadores y no afectará de ninguna manera las actividades y desempeño diario en el puesto de trabajo. Además, al finalizar la presente investigación, se proporcionará un informe general sobre el estado actual del personal administrativo en referencia al Síndrome de Burnout.

Segura de contar con la autorización correspondiente, quedo de Usted agradecida.

Atentamente,  
Caterina Frattesi  
UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

## **Anexo 4. Detalle de actividades.**

### **Descripción de las actividades a realizar en la aplicación del test de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) a participantes de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP.**

#### **TEMA:**

#### **SÍNDROME DE BURNOUT: RELACIÓN CON TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PÚBLICA DEL SECTOR MINERO EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Uno de los principales motivos para realizar la investigación es una descripción del Burnout (síndrome del quemado laboral) que abarquen también otros espacios laborales, como los administrativos, a fin de proponer una mejor calidad de vida para las personas que se encuentran laboralmente activos y en trabajos que por su complejidad o presión rutinaria, demandan esfuerzos físicos, emocionales y cognitivos, esto según los resultados que se obtengan de la encuesta que se aplicará a cada uno de los participantes de la empresa ENAMI EP.

#### **1. Procedimiento**

Aplicación personal papel y lápiz.

En esta opción se considera la aplicación personal en la que se tomará el test individualmente, ya sea en el puesto de trabajo o en un área que pueda ser asignada ocasionalmente para el efecto; en esta aplicación se considera la disponibilidad del trabajador para que responda la encuesta mencionada (MBI-GS). La aplicación papel y lápiz tomará aproximadamente 10 minutos en responderse.

Ventajas:

- Aplicación personal.
- Privacidad en la aplicación del test.
- Al aplicar el test se firma conjuntamente el Documento de Consentimiento Informado.

- Es posible una mejor explicación y aclaración de dudas sobre el test y estudio a realizarse.
- La información recopilada es de manejo confidencial

Desventajas:

- Mayor tiempo en obtener resultados.

En cuanto al tiempo individual se estima un aproximado de 10 minutos para la lectura y firma del consentimiento informado y respuesta del test, en donde está considerado la explicación sobre cualquier duda que el colaborador tuviere al respecto; el lapso total para obtener los datos finales de los trabajadores de ENAMI EP, se considera un aproximado de 20 a 30 días hábiles, esto por cuestiones estrictas de las diferentes ocupaciones inherentes al cargo que ejerce el personal, además del periodo de vacaciones que posiblemente algunos funcionarios hayan programado con antelación, por lo tanto resulta imperativo abarcar el tiempo antes mencionado; de no ser el caso la aplicación puede concluir antes del tiempo total estimado.

Como parte de la planificación del procedimiento, se solicita a ENAMI EP, proporcionar un listado del personal con el cargo y área a la cual pertenecen, esto con la finalidad de permitir un control confidencial por parte de la investigadora sobre las personas que realizarán el test.

Finalmente, el inicio de la aplicación del test se ha planteado iniciar el día jueves 22 de octubre del año 2015, según el cronograma adjunto (anexo 1), el horario de aplicación será en jornada laboral después del tiempo asignado para el almuerzo; sin embargo, estará sujeto a la disponibilidad del personal de cada área y en general a la empresa.

## **2. Aspectos éticos**

Es importante mencionar que la información que se obtenga y las encuestas a realizar serán trabajadas con total privacidad y de manera anónima para los

trabajadores de la empresa para la cual se ha planteado realizar la investigación.

Adicionalmente, se menciona que la aplicación del test a las personas, posterior a la explicación del estudio, será bajo su total aprobación y consentimiento, aclarando que no se efectuarán procesos en los que se expongan de forma indiscriminada la salud mental y física de los participantes.

En este sentido, se ha previsto que en las aplicaciones del instrumento a los colaboradores sea necesaria la presencia de un psicólogo clínico, el cual guiará el procedimiento para resolver los riesgos psicológicos en caso de que se presenten, por lo tanto se contará con la asistencia del doctor en psicología clínica Wagner Villacís de ser estrictamente necesario; asimismo en caso de requerir posteriores intervenciones al respecto, se ha contemplado que el colaborador pueda ser remitido al Centro de Psicología Aplicada de la UDLA.

El tratamiento de la información personal será de manera confidencial; es decir, que el participante puede tener la seguridad de no ser vulnerable a identificación ya que los datos obtenidos individualmente son anónimos y no serán divulgados en medios auditivo, visual y/o textual, salvo el caso del presente trabajo que contiene datos generales en donde no constan los nombres o personalización de ninguno de los colaboradores.

### **3. Devolución de resultados**

Se presentará en un informe general para la empresa, en donde según los datos finales obtenidos del presente estudio es posible que se incluya entre las recomendaciones de continuar con el lineamiento estructural que mantiene la organización, además de la posibilidad de promover estrategias de intervención para la prevención si los resultados son un nivel “bajo” de Burnout; por el contrario, si los resultados muestran un grado “medio” o “alto” del síndrome de quemarse por el trabajo, la recomendación según el nivel obtenido podría plantearse por ejemplo, a modo de un taller de intervención para la reducción

de los síntomas y factores que mantienen y aumentan el síndrome de Burnout, en donde es posible usar diferentes estrategias entre las cuales según varias investigaciones estas se agrupan en tres categorías: Estrategias grupales y estrategias organizacionales. Asimismo, es posible plantear técnicas de relajación, meditación, biofeedback y de autocontrol a más de ejercicio físico y promoción de hábitos que fomenten la salud mental, laboral y personal.

La fecha prevista para la entrega del informe general antes indicado sería posterior a la revisión y aprobación por parte del tutor guía de la presente investigación, aproximadamente se ha considerado un tiempo de 90 días hábiles, el cual varía conforme a la coordinación de reuniones para las respectivas observaciones de los avances sobre este estudio.





## Anexo 5. Autorización del Comité de Ética y Bioética para la investigación de la Universidad de las Américas.

D. M. Quito, 10 de septiembre de 2015

Silvia Ordoñez  
Directora

Caterina Frattesi  
Investigadora

Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente el Comité de Ética y Bioética para la investigación de la Universidad de Las Américas le informa que el protocolo y los instrumentos de investigación del proyecto **“Síndrome de Burnout: relación con trabajadores administrativos en una empresa pública del sector minero de la ciudad de Quito”**, con fecha de hoy 10 de septiembre de 2015, han sido aprobados por el Comité.

Esta aprobación, tiene una duración de un año, después del cual se debe pedir extensión si fuera necesaria.

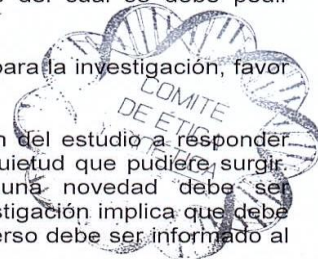
En toda correspondencia con el Comité de Ética y Bioética para la investigación, favor referirse al siguiente código de aprobación: 2015-0801.

El Comité estará dispuesto a lo largo de la implementación del estudio a responder tanto a los participantes como al investigador cualquier inquietud que pudiere surgir. Es importante remarcar que en caso presentarse alguna novedad debe ser comunicada al Comité; todo cambio en el protocolo de investigación implica que debe pedir una nueva aprobación al CEBE. Cualquier evento adverso debe ser informado al Comité dentro de un máximo de 24 horas luego de ocurrido.

El Comité de Ética y Bioética para la investigación de la Universidad de Las Américas ha otorgado esta probación con base en la información entregada por los solicitantes, quienes al presentarla asumen la veracidad, corrección y autoría de los documentos entregados. Los solicitantes de la aprobación son los responsables de aplicar y respetar la información, procedimientos y condiciones expresados en estos documentos aprobados por el Comité; también son responsables de respetar la legislación vigente aplicable y los estándares nacionales e internacionales en la materia.

Atentamente,

Diego R. Chauvin P.  
Presidente del Comité  
Universidad de Las Américas  
[cebe@udla.edu.ec](mailto:cebe@udla.edu.ec)



## **Anexo 6. Solicitud para uso test MBI.**



Quito, abril 20 de 2015

Sr. PhD.

Christina Maslach

Ciudad.

Tengo la complacencia de dirigirme a Usted, en virtud de solicitarle la autorización para utilizar el test validado al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), en la elaboración de mi trabajo de titulación de pregrado, para la obtención del título de Psicóloga Clínica en la universidad de las Américas de la ciudad de Quito en Ecuador. El área en la que se aplicara dicho test es en el personal administrativo de una empresa pública de la ciudad de Quito-Ecuador.

Esta autorización se la requiere en virtud que la batería de 16 preguntas no se encuentra validado en Ecuador, sin embargo, existe la validación en español la cual es usada en Latinoamérica con la debida aprobación de la autora.

Por lo que, con la finalidad de poder elaborar mi trabajo de titulación de pregrado, en donde se evaluarán síntomas y factores psicológicos del Burnout en trabajadores administrativos de una empresa pública del sector minero en la ciudad de Quito-Ecuador, requiero la autorización de uso del Test de Maslach Burnout Inventory General-Survey (MBI-GS), el cual guiará el planteamiento del trabajo que realizaré; es importante mencionar que de ser necesario remitiré los resultados obtenidos de la aplicación del test para su conocimiento.

Esperando de antemano la respectiva autorización de su parte, hago muy oportuno el momento para saludarla.

Atentamente,

Caterina Frattesi

Estudiante Psicología UDLA

Alumna.

Contacto: Caterina Frattesi

Número telefónico: +593 998483 260

Dirección: Francisca Sinasigchi N60-206

País: Ecuador

Directora de la Escuela de Psicología.

Contacto: PhD. Cynthia Borja

Número telefónico: +593 (2) 3970000

Ext: 419

Dirección: Granados y E12-41 y Colimes.

País: Ecuador

## Anexo 7. Autorización Uso test MBI.



Caterina Frattesi <cfrattesi@gmail.com>

---

### Authorization letter use Test

---

Mind Garden <info@mindgarden.com>  
Para: Caterina Frattesi <cfrattesi@gmail.com>

29 de abril de 2015, 12:14

Hello Caterina,

As the publisher of the Maslach Burnout Inventory, we are responding to the email request you recently sent to Christina Maslach, which she has forwarded to us.

The Maslach Burnout Inventory (MBI) is a copyrighted instrument. A purchased license is required for EACH reproduction/administration of the MBI. Translations are available free of charge with purchase of the licenses in English. The prices we set are for the academic environment, and so we do not have an academic discount.

The MBI manual is also available for purchase, including details on reliability, validity, administration, scoring, interpretation and a complete "non-reproducible" copy of all three MBI surveys.

For more information about the MBI, please link to:  
<http://www.mindgarden.com/products/mbi.htm>

Best,


Katherine  
Mind Garden, Inc.

----- Forwarded message -----

From:  
Date: Sat, Apr 25, 2015 at 6:17 PM  
Subject: Authorization letter use Test  
To: [maslach@berkeley.edu](mailto:maslach@berkeley.edu)  
[El texto citado está oculto]

--  
Mind Garden, Inc.  
[info@mindgarden.com](mailto:info@mindgarden.com)

---

 CF-JDLA.docx  
57K

## Anexo 8. Aprobación aplicación test.

For use by Caterina Frattesi only. Received from Mind Garden, Inc. on June 2, 2015

**Permission for Caterina Frattesi to reproduce 230 copies  
within one year of June 2, 2015**

### **Maslach Burnout Inventory**

**Instruments and Scoring Keys**

***English: GS, HSS, ES forms***

***Spanish: GS, HSS, ES forms***

Christina Maslach  
Susan E. Jackson  
Michael P. Leiter  
Wilmar B. Schaufeli  
Richard L. Schwab

**Published by Mind Garden**

info@mindgarden.com  
www.mindgarden.com

#### **Important Note To Licensee**

If you have purchased a license to reproduce or administer a fixed number of copies of an existing Mind Garden instrument, manual, or workbook, you agree that it is your legal responsibility to compensate the copyright holder of this work — via payment to Mind Garden — for reproduction or administration in any medium. **Reproduction includes all forms of physical or electronic administration including online survey, handheld survey devices, etc.**

The copyright holder has agreed to grant a license to reproduce the specified number of copies of this document or instrument **within one year from the date of purchase.**

**You agree that you or a person in your organization will be assigned to track the number of reproductions or administrations and will be responsible for compensating Mind Garden for any reproductions or administrations in excess of the number purchased.**

MBI-General Survey: Copyright ©1996 Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, Christina Maslach & Susan E. Jackson.  
MBI-Human Services Survey: Copyright ©1981 Christina Maslach & Susan E. Jackson.  
MBI-Educators Survey: Copyright ©1986 Christina Maslach, Susan E. Jackson & Richard L. Schwab.  
All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc., [www.mindgarden.com](http://www.mindgarden.com)

## Anexo 9. Autorización aplicación test ENAMI EP



**EMPRESA NACIONAL MINERA – ENAMI EP**



Oficio Nro. ENAMI-GTH-2015-0069-OFC

Quito, D.M., 04 de mayo de 2015

**Asunto:** Aprobacion para la aplicación de cuestionario para tesis de titulación

Señor Doctor  
Carlos Larreátegui Nardi  
**Rector**  
**UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS**  
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al oficio S/N del 23 de abril de 2015, mediante el cual la Sra. Caterina Frettesi solicita a la Empresa Nacional Minera ENAMI EP. la autorización para poder aplicar un cuestionario de evaluación del síndrome de Burnout a los funcionarios de la Empresa, información que requiere para su tesis de titulación como Psicóloga mención Clínica de la Universidad de las Américas.

Ante dicha solicitud, me permito manifestar que se autoriza la aplicación del test en cuestión, tomando en cuenta que su utilización será únicamente para fines académicos y que los datos sean manejados sin nombres de las personas involucradas; además que al finalizar la investigación la Empresa debe ser participe de una retroalimentación de los resultados obtenidos.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Srta. Ing. Alexandra Elizabeth Sarango Llumiuinga  
**GERENTE DE TALENTO HUMANO (E)**

Copia:  
Señor  
Marcelo Loor Sojos  
**Gerente General Subrogante**

ac



 UNIVERSIDAD  
DE LAS AMÉRICAS

07 MAY 2015

*Estelonic Quintanilla*  
RECEPCIÓN UDLAPARK

15:31 p.m

**Juntos por una minería responsable**  
Av. 6 de Diciembre N31-110 y Wiympar, Torres TENERIFE (593 2) 3953000  
Quito – Ecuador  
[www.enamiep.gob.ec](http://www.enamiep.gob.ec)

\* Documento generado por Quipux

1/1