



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional De Loja
Unidad de Educación a Distancia y En Línea
Carrera de Trabajo Social

El Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de
Derechos Quito, en la actualidad

**Trabajo de Integración Curricular,
previo a la obtención del título de
Licenciado/a en Trabajo Social.**

AUTOR/A:

Geomara Mishel Reyes Pilicita

DIRECTOR/A:

Dr. Richard Eduardo Ruiz Ordóñez

Loja – Ecuador

2025

Certificación



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **RUIZ ORDOÑEZ RICHARD EDUARDO**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **El Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad.**, perteneciente al estudiante **GEOMARA MISHEL REYES PILICITA**, con cédula de identidad N° **1726485665**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 17 de Febrero de 2025



RICHARD EDUARDO
RUIZ ORDOÑEZ

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-001130

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Geomara Mishel Reyes Pilicita**, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1726485665

Fecha: Loja, 31 de marzo del 2025

Correo electrónico: geomara.reyes@unl.edu.ec

Teléfono: 0979237830

Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Geomara Mishel Reyes Pilicita** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **El Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad**, como requisito para optar por el título de **Licenciado/a en Trabajo Social**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los treinta y un días del mes de marzo de dos mil veinticinco.

Firma:

Autor/a: Geomara Mishel Reyes Pilicita

Cédula de identidad: 1726485665

Dirección: Quito, Manuel Larrea, Antonio Ante, Juan Pablo Arenas y Avenida 10 de agosto.

Correo electrónico: geomara.reyes@unl.edu.ec

Teléfono: 0979237830

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director/a del Trabajo de Integración Curricular:

Dr. Richard Eduardo Ruiz Ordóñez

Dedicatoria

El presente Trabajo de Integración Curricular va dedicado a Dios, por darme la sabiduría necesaria para afrontar cada día. A mi familia, especialmente a mi madre Isabel por su ejemplo de fortaleza, perseverancia y fe, a mi padre Marco, a mis hermanos Iván, Katerin y Marcos, a mis sobrinos Alessandro y Jean Pierre, a mi abuelita Beatriz, son lo mejor que tengo, todo es por y para ustedes.

A todas las personas que trabajan y estudian, y han pensado muchas veces en rendirse, porque solo el que lo vive, lo conoce y también a los/ las profesionales que por una u otra circunstancia no han logrado ejercer su profesión o encontrar un trabajo, no se rindan, algún día todo su esfuerzo valdrá la pena.

Geomara Mishel Reyes Pilicita

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a Dios y la vida por demostrarme que todo tiene su tiempo, que nunca se debe perder la esperanza, se trata de ser perseverantes, tener paciencia y humildad, ante todo. A la Universidad Nacional de Loja y a todos los miembros de esta prestigiosa Institución de Educación Superior, por permitirme formar parte de la misma. A toda mi familia, por su cariño, ayuda y apoyo incondicional. A mis compañeros y compañeras, que se convirtieron en amigos, por su esfuerzo, dedicación y empeño por aprender, su apoyo en esta última etapa fue fundamental, gracias por todo su apoyo.

A mi asesor, el estimado Dr. Richard Eduardo Ruiz Ordóñez, por su predisposición y guía esencial durante este proceso, a la Dirección de Derechos de la Prefectura de Pichincha, de manera especial a todo el personal de la Coordinación de Movilidad Humana, quienes con su colaboración hicieron posible este logro, además de abrirnos sus puertas y enseñarnos aprendizajes muy significativos con su arduo trabajo.

Mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que de una u otra manera aportaron al proceso del presente Trabajo de Integración Curricular.

Geomara Mishel Reyes Pilicita

Índice de Contenido

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	7
4.1 Marco Conceptual.....	7
4.1.1 Paradigma Sociocrítico	7
4.2 Antecedentes.....	7
4.3 Bases teóricas	9
4.3.1 Síndrome de Burnout	9
4.3.1.1 Concepto.....	9
4.3.1.2 Causas del síndrome de Burnout.....	9
4.3.1.3 Consecuencias del síndrome de Burnout.	11
4.3.1.4 Agotamiento emocional.	12
4.3.1.5 Despersonalización.....	13
4.3.1.6 Realización personal.....	14
4.3.1.7 Estrategias, programas, campañas.....	15
4.3.1 Desgaste emocional.....	16
4.3.1.1 Concepto.....	16
4.3.1.2 Intensidad emocional.....	17
4.3.1.3 Duración o persistencia	18
4.3.1.4 Impacto funcional.....	19
4.4 Base legal.....	21
4.4.1 Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	21
4.4.2 Constitución de la República del Ecuador	21

4.4.3 Código Orgánico de la Salud	21
4.4.4 Código del trabajo.....	22
4.4.5 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)	22
5. Metodología	23
5.1 Área de estudio	23
5.2 Procedimiento	24
5.2.1 Enfoque metodológico	24
5.2.2. Métodos.....	24
5.2.4 Tipo de diseño utilizado.....	26
5.2.5 Unidad de estudio.....	26
6. Resultados	28
6.1 Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS).....	28
6.2 Entrevista a la psicóloga y a la trabajadora social de la Coordinación de Movilidad Humana.....	32
7. Discusión.....	35
8. Conclusiones	38
9. Recomendaciones.....	39
10. Bibliografía.....	40
11. Anexos.....	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Género de los participantes	28
Tabla 2. Dimensión de agotamiento emocional	29
Tabla 3. Dimensión de despersonalización	30
Tabla 4. Dimensión de realización personal	31
Tabla 5. Resultados de la entrevista a las psicólogas de la Coordinación de Movilidad Humana	32

Índice de Figuras

Figura 1. Imagen de Google Maps, ubicación del edificio matriz de la Prefectura de Pichincha	24
Figura 2. Escalas de valoración según medición del síndrome de Burnout.....	29
En la Figura 3 se muestra una de las reuniones informativas y de trabajo realizadas en la Coordinación de Movilidad Humana, con sus trabajadores.....	63
Figura 4. Reunión informativa con la Coordinadora de Movilidad Humana.....	63
Figura 5. Talleres de inducción desde la Prefectura de Pichincha.	64
Figura 6. Talleres desde la Coordinación de Movilidad Humana.....	64
Figura 7. Entrevistas con el personal de la Coordinación de Movilidad Humana.	65

Índice de Anexos

Anexo A. Oficio de autorización.....	45
Anexo B. Consentimiento informado.....	46
Anexo C. Ficha Bibliográfica.....	48
Anexo D. Matrices de instrumentos	52
Anexo E. Estructura de la encuesta.....	54
Anexo F. Propuesta desarrollada.....	56
Anexo G. Memoria Fotográfica	63



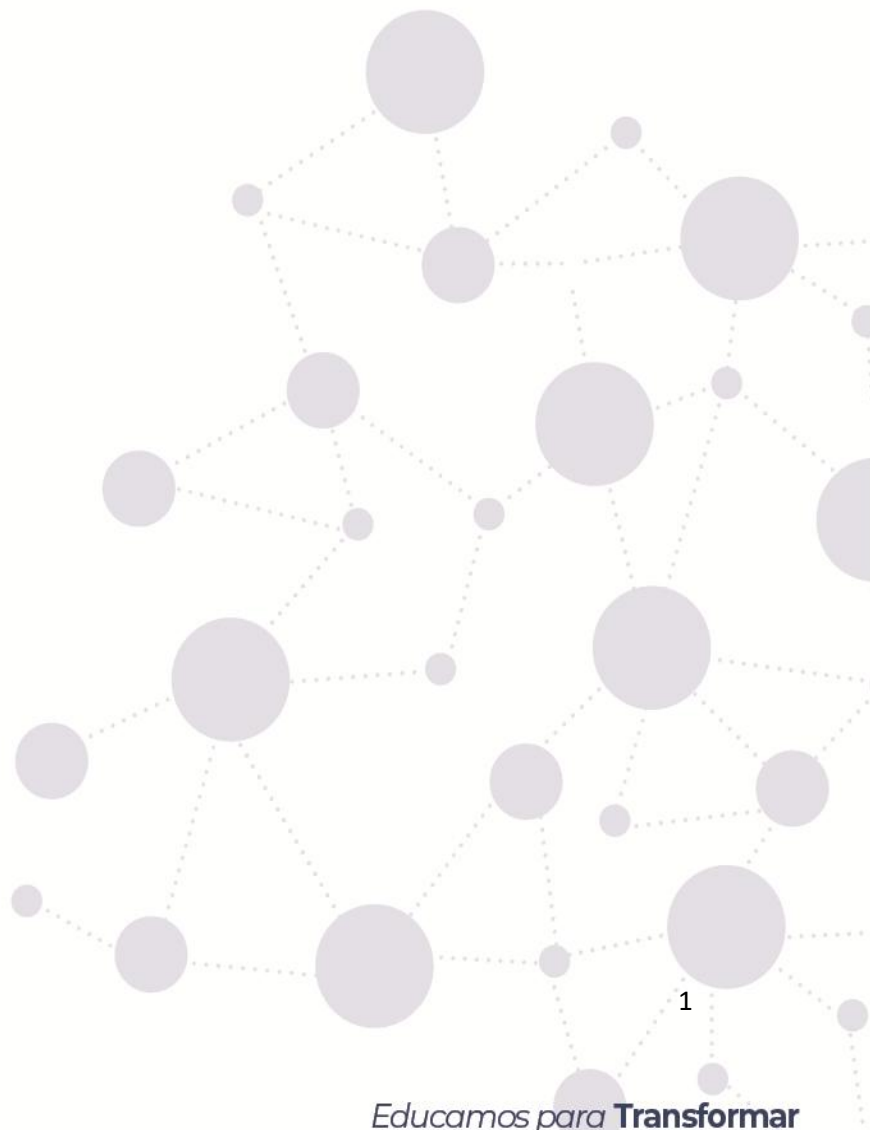
unl

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de
Educación a
Distancia

1. Título

El Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos
Quito, en la actualidad.



2. Resumen

El síndrome de Burnout y el desgaste emocional, en la actualidad son problemáticas que afectan a millones de personas en el ámbito laboral a nivel mundial, la investigación realizada se enfocó en evaluar la prevalencia del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos de la Prefectura de Pichincha con el propósito de analizar las causas y efectos de las variables de estudio a través de la triangulación de datos, describir los principales factores asociados al desarrollo del síndrome y el desgaste emocional, por medio de la escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) y una entrevista semiestructurada y establecer un plan de acción con enfoque de metodología taller reflexivo para la prevención de los mismos. Para ello, se empleó una investigación de tipo cuantitativa y cualitativo (mixto), debido a que se aplicaron encuestas y entrevistas, de diseño no experimental, de alcance descriptivo y de corte transversal. Como resultado, se obtuvo que los trabajadores en su mayoría no presentan altos niveles de burnout, en la dimensión de agotamiento emocional la frecuencia que más predominó fue 68% nivel bajo, en despersonalización la frecuencia que más predominó fue 64% nivel bajo, por último, en la dimensión de realización personal la frecuencia que más predominó fue 68% nivel alto. A modo de conclusión, si bien no existen niveles altos del síndrome, es importante tomar en consideración los participantes que se encuentran en nivel medio y alto, además se destacan los factores protectores que contribuyen a un trabajo libre de estrés. Finalmente, se destaca la necesidad de implementar programas de prevención del síndrome de Burnout y el desgaste emocional, para mejorar la productividad y bienestar de los trabajadores.

Palabras Claves: síndrome de Burnout, desgaste emocional, despersonalización, realización personal, prevención.



2.1. Abstract

Burnout syndrome and emotional exhaustion are currently problems that affect millions of people in the workplace worldwide. The research focused on evaluating the prevalence of Burnout Syndrome and emotional exhaustion in the staff of the Rights Directorate of the Prefecture of Pichincha in order to analyze the causes and effects of the study variables through data triangulation, describe the main factors associated with the development of the syndrome and emotional exhaustion, by means of the Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) scale and a semi-structured interview, and establish an action plan with a reflective workshop methodology approach for the prevention of the same. For this purpose, a quantitative and qualitative (mixed) type of research was used, since surveys and interviews were applied, with a non-experimental design, descriptive scope and cross-sectional cut. As a result, it was obtained that most of the workers do not present high levels of burnout, in the dimension of emotional exhaustion the most predominant frequency was 68% low level, in depersonalization the most predominant frequency was 64% low level, finally, in the dimension of personal fulfillment the most predominant frequency was 68% high level. By way of conclusion, although there are no high levels of the syndrome, it is important to take into consideration the participants who are in medium and high levels, in addition to highlighting the protective factors that contribute to stress-free work. Finally, the need to implement Burnout syndrome and emotional exhaustion prevention programs to improve the productivity and well-being of workers is highlighted.

Keyword: Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, prevention.

3. Introducción

Según la OMS, la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos es, además, un derecho humano fundamental y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

En la actualidad, y tras la pandemia de COVID-19 atravesada se realizaron cambios significativos en el área laboral, como la modificación de la modalidad de trabajo y atención, cambio de estrategias y recursos a utilizar, cambios en los horarios, etc. Razones por las cuales, los y las trabajadores de las diferentes empresas u organizaciones a nivel nacional e internacional tuvieron que adaptarse, como resultado se han evidenciado afecciones en la salud mental de los mismos. Además, a diario dentro de las empresas están expuestos a diversos estímulos tanto internos como externos que influyen en su salud mental, dando como resultado el desarrollo de diferentes síndromes como el síndrome de Burnout.

La primera mención del término se encuentra en el trabajo de Graham Green, en una publicación de 1961 titulada “A burnout case” donde narra la historia de un arquitecto, atormentado por la repetición que le impone su profesión, por lo que decide, como última salida, dejar la vida que lleva y marcharse a la selva africana en busca de paz (Quiceno y Alpi, 2007). El término Burnout oficialmente se empezó a utilizar a partir de 1977, en la convención de la Asociación Americana de Psicólogos, tras la exposición de Maslach en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios, en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. Consecutivamente, de forma general el síndrome sería considerado como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, afectaciones a aspectos organizacionales y sociales, actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones; se considera que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces (Martínez, 2010, pp. 44-46)..

En este contexto, el síndrome se presenta como una problemática de investigación y estudio relativamente reciente, en este caso, desde el ámbito laboral, en el momento actual



representa una problemática más estudiada que despierta el interés de las empresas u organizaciones.

Según Morales y Hidalgo (2015), el síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

A nivel mundial, se han realizaron diferentes investigaciones relacionadas al Síndrome de Burnout para determinar su prevalencia; en este contexto en países europeos, americanos y asiáticos se evidencia una prevalencia variable del síndrome, pues las cifras reportadas oscilan desde el 2.7% hasta el 86.5%. Por ejemplo, en Hispanoamérica, el síndrome se detecta con una frecuencia del 12.2%; en América del Sur del 2.7% al 86.5%; en Norteamérica del 22% al 45.4%; en Europa del 4% al 55%; en Asia es del 47.9%; en Centroamérica y el Caribe del 17% al 25%; y en México del 21.5% al 51.3% (Castañeda y García, 2020).

En una investigación realizada en España y América Latina se obtuvo como resultado que la prevalencia del burnout en el personal de salud fue: del 14,4% en Argentina, del 7,9% en Uruguay, del 4,2% en México, del 4% en Ecuador, del 4,3% en Perú, del 5,9% en Colombia, del 4,5% en Guatemala y del 2,5% en El Salvador (Guedez y Linares, 2021).

Después de la revisión realizada se evidencia que el síndrome de Burnout y el desgaste emocional, se constituye como un riesgo psicosocial que está afectando a los trabajadores en el ámbito laboral en diferentes aspectos de su vida, personal y profesional a nivel nacional e internacional, convirtiéndose de esta forma en un tema de interés y estudio necesario.

En consecuencia, con lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es prevalencia del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad? De igual forma, se plantean varias preguntas relevantes para el planteamiento de los objetivos y el desarrollo de la presente investigación: ¿Cuáles son las causas y efectos del síndrome de Burnout y el desgaste emocional? ¿Cuáles son los principales factores asociados al desarrollo del síndrome de Burnout y el desgaste emocional?, ¿Cuáles son los niveles de Síndrome de Burnout en la población estudiada? ¿Es posible una propuesta de



intervención desde la mirada del Trabajador Social a la prevención de este síndrome y del desgaste emocional?

El presente proyecto considera en el Objetivo 8, de Desarrollo Sostenible, el cual hace referencia a “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”, de forma específica con la Meta 8.8, que establece proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios (Organización de las Naciones Unidas, 2015). Del mismo modo, se sustenta artículo 326, numeral 5, de la Constitución de la República del Ecuador (2008), que como principio del derecho al trabajo consagra que: "toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (p. 101).

La presente investigación se orienta a determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y el desgaste emocional, mediante el estudio de la problemática, aplicación de los instrumentos, análisis e interpretación de los resultados y una propuesta de prevención. Así mismo, con este estudio se espera obtener información relevante y veraz que contribuya al mejoramiento de la salud mental de los funcionarios. El abordaje de la prevalencia, las consecuencias y factores asociados al síndrome del Burnout y el desgaste emocional, resulta indispensable para prevenir y evitar que los trabajadores atraviesen esta importante problemática, entonces, es necesario realizar esta investigación en la población seleccionada, para conocer la dimensión en la que se encuentra este síndrome y con esto mejorar el desempeño laboral y la estabilidad emocional de los mismos.

4. Marco teórico

4.1 Marco Conceptual

4.1.1 Paradigma Sociocrítico

Desde el paradigma sociocrítico se aborda el síndrome de Burnout como un problema social complejo que tiene sus orígenes en el desarrollo de un estrés laboral severo y otros factores que posibilitan su aparición. En este sentido, el paradigma sociocrítico permite las transformaciones sociales fundamentadas en la crítica social, con el obligado aporte de la reflexión, tiene como objetivo promover las transformaciones sociales, dando respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros (Orozco, 2016, p. 10).

El paradigma sociocrítico considera la simbiosis entre la teoría y la práctica. El cual se genera de una crítica a la racionalidad instrumental y teórica del paradigma positivista o comúnmente llamado científico, y propone una realidad sustantiva que incluye los valores, los juicios e intereses de las comunidades (Maldonado 2018, p.176). Es entonces el paradigma que guía el presente trabajo, bajo la relación de la teoría y la práctica abordando un problema social complejo como es el síndrome de Burnout.

4.2 Antecedentes

Según la OMS, la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos es, además, un derecho humano fundamental y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

En la actualidad, y tras la pandemia atravesada se realizaron cambios significativos en el área laboral, como fueron los cambios de la modalidad de trabajo, cambio de estrategias y recursos a utilizar, cambios en los horarios, cambios en la modalidad de atención, etc. Razones por las cuales, los y las trabajadores de las diferentes empresas u organizaciones a nivel nacional e internacional tuvieron que adaptarse, como resultado se han evidenciado afecciones en la salud mental de los mismos. Además, a diario dentro de las empresas están expuestos a diversos estímulos tanto internos como externos que influyen en su salud mental, dando como resultado el desarrollo de diferentes síndromes como el síndrome de Burnout.

La primera mención del término se encuentra en el trabajo de Graham Green, en una publicación de 1961 titulada “A burnout case” donde narra la historia de un arquitecto,



atormentado por la repetición que le impone su profesión, por lo que decide, como última salida, dejar la vida que lleva y marcharse a la selva africana en busca de paz (Quiceno y Alpi, 2007). El término Burnout oficialmente se empezó a utilizar a partir de 1977, en la convención de la Asociación Americana de Psicólogos, tras la exposición de Maslach en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios, en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. Consecutivamente, de forma general el síndrome sería considerado como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, afectaciones a aspectos organizacionales y sociales, actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones; se considera que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces (Martínez, 2010, pp. 44-46).

Se evidencia como una problemática de investigación y estudio relativamente reciente, en este caso, desde el ámbito laboral, en el momento actual representa una problemática más estudiada que despierta el interés de las empresas u organizaciones.

Según Morales y Hidalgo (2015), el síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

Después de la revisión realizada se concluye que el síndrome de Burnout a pesar de ser una problemática poco estudiada debido a su aparición relativamente reciente, se constituye como un riesgo psicosocial que está afectando a los trabajadores en el ámbito laboral en diferentes aspectos de su vida, personal y profesional a nivel nacional e internacional, convirtiéndose de esta forma en un tema de interés y estudio necesario.



4.3 Bases teóricas

4.3.1 Síndrome de Burnout

4.3.1.1 Concepto.

Desde su aparición, el burnout se ha definido de muchas maneras, sin embargo, la más repetida definición que presenta este conocido fenómeno psicológico es la planteada por Maslach y Jackson, quienes lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. En la actualidad, Maslach define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (Olivares, 2017)

El síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, afectando de manera física, mental y emocionalmente a todas aquellas personas que brindan un servicio directo a la población (Espinoza et al., 2016)

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo (Álvarez, 2011).

En tal sentido, este síndrome es entendido como un fenómeno psicológico caracterizado por el desarrollo de un estrés severo en el ámbito laboral, desencadenado por múltiples factores que aumentan el estado de estrés de los individuos, además esto ocasiona varias afectaciones en los diferentes aspectos no solo laboral sino también a nivel personal de los que lo padecen.

4.3.1.2 Causas del síndrome de Burnout.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras



de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos. El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros) (Álvarez, 2011).

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado: puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios, se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador. El acoso laboral por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo también puede favorecer la aparición de este síndrome. El acoso laboral o "mobbing" consiste principalmente en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por propia voluntad. Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada, el más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas, un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente, se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout. Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome. Trabajos muy monótonos: paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo. (Balladares y Hablick, 2017)

En definitiva, se evidencia que el síndrome de burnout es multicausal, es decir se puede desencadenar por varios factores como las inadecuadas, condiciones de trabajo, la carga laboral excesiva, los conflictos interpersonales en el trabajo, la falta de motivación o incentivos laborales, el acoso laboral, entre otras circunstancias que conjuntamente pueden aumentar la probabilidad de aparición y desarrollo del síndrome.



4.3.1.3 Consecuencias del síndrome de Burnout.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores (Álvarez, 2011).

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes: - Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo. - Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre. - Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además, un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hayamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves. Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas. Para saber más, puede consultar las consecuencias del estrés laboral (Balladares y Hablick, 2017).

El Síndrome de Burnout al ser multicausal, también implica o trae consigo varias consecuencias no solo a nivel laboral, sino que también puede afectar a nivel personal, entre los principales efectos están asociadas a afectaciones en la salud mental de los trabajadores, como la aparición de otros trastornos como la depresión o la ansiedad, el clima laboral tiende a ser negativo, el desempeño laboral puede bajar considerablemente, además las relaciones familiares conflictivas, entre otros.

4.3.1.4 Agotamiento emocional.

El síndrome conocido como "estar quemado" se analiza desde el enfoque psicosocial a través de componentes fundamentales, los resultados son bajos logros personales, despersonalización y fatiga emocional. La primera, la baja superación personal, se manifiesta como una tendencia a verse a sí mismo de forma negativa. Esto produce estados de ansiedad que empeoran la atención, rebajan el desempeño en distintos ámbitos de la vida académica o laboral y que provoca una espiritualización de los resultados obtenidos. La BPR en términos personales puede genéricamente ser considerada en sentido de ser un proceso. El bajo nivel de realización personal puede considerarse como un proceso que impacta tanto en la auto percepción como en la interacción con el entorno (Barreto Osma, 2021). Esta autoevaluación negativa no solo deteriora la autoestima, sino que también interfiere en la capacidad para afrontar las demandas diarias, estableciendo un círculo vicioso: este sentimiento de fracaso, que se percibe, baja la motivación y, consecuentemente, la productividad, y redondea el sentimiento de insatisfacción.

El agotamiento tanto con síntomas psíquicos como también con síntomas fisiológicos. En este estado, el organismo se sobrecarga con su propia reacción porque las hormonas liberadas se vuelven ineficaces y tienden a acumularse en el torrente sanguíneo. Este desequilibrio hormonal provoca una serie de eventos no deseados que pueden disfuncionalidad el cuerpo y la mente en su conjunto. No se restringe a por ejemplo un estado de fatiga, sino también a la consecuencia que tiene al fatigarse el efecto que se le produce al sistema endocrino y que es acumulativo en cuanto a las afectaciones a la salud. Fármacos tales como el cortisol, el cual es relacionado con el estrés crónico, interfieren con rutas importantes como el sueño, la inmunidad y la supervisión de las emociones (Lovo, 2020). Lo anterior genera un riesgo mayor a trastornos de índole psicológico como ansiedad y depresión, así como de índole física, como hipertensión o debilidad inmunológica. Para tratar el agotamiento es importante tomar en consideración este enfoque amplio ya que no todos estos cambios deben ser ignorados ya que pueden mantener un ciclo de deterioro difícil de resolver.



El burnout emocional ha estado fuertemente relacionado al contexto COVID-19 diferentes empleados que padecen del COVID-19 especialmente de línea primera y segunda línea experimentan burnout emocional de diferentes maneras dependiendo de su trabajo. A ello se le agrega la preocupación en el lugar de trabajo y su salud, lo que agrava este. Este tipo de agotamiento se caracteriza en términos de fatiga, decepción, sobrecarga y desgaste del trabajador. Las altas exigencias en el trabajo, junto con estas condiciones, conducen al agotamiento físico y emocional, que se manifiesta en las tareas diarias de un empleado, empeorando su estado de agotamiento emocional (Vargas & Gómez, 2021). Por lo tal es importante adoptar medidas que minimicen los efectos de estas condiciones, como mejorar las políticas de apoyo psicológico, crear un entorno de trabajo más seguro y mejorar el equilibrio de la carga de trabajo. Cuando se aborda de forma más general este problema, se puede reducir la efectividad del burnout y mejorar la resistencia de los empleados más afectados.

4.3.1.5 Despersonalización.

La despersonalización del empleador es un factor importante en el lugar de trabajo y trata con la relación que existe entre el trabajador y el entorno general del lugar de trabajo con respecto a fuerza y compromiso que un empleado debe dedicar en empleo. Esto se hace de forma más evidente en casos de transferencia de la empresa a terceras personas. En tales situaciones se debe garantizar la preservación del estipendio del trabajador y la estabilidad en el puesto del trabajo y respetabilidad de los derechos que los empleados lograron adquirir. En términos de transferencia empresarial, la despersonalización del emplear puede resultar en percepción de los trabajadores como un factor de riesgo al tener duda sobre su empleo continuo o las condiciones de trabajo (Llerena-Miranda, 2022) Por causa de lo expuesto, es necesario que se creen las leyes y estructuras organizacionales que garanticen los derechos de empleados estableciendo que el contrato continuará en igualdad de términos. No solo ayuda a generar más confianza en la organización y por ende asegurar un compromiso más grande por parte de los empleados para con la empresa y el trabajador.

Sin embargo, hace necesaria reflexión acerca de las posibles implicaciones que los tecno cuidados tienen en la de socialización. En la substitución del factor humano por herramientas tecnológicas de cuidado, el contacto interpersonal se minimiza y las redes sociales que se pueden existir en el proceso de cuidado son socavadas. Esto puede resultar en una limitación en nuestra actividad en la comunidad, gran parte de nuestras necesidades diarias son atendidas sin salir de casa (Torner, 2023). Aunque los tecno cuidados aportan soluciones reales y funcionales, sobre todo en el caso de aquellos con restricciones físicas o de desplazamiento, también presentan inconvenientes muy importantes tanto en el terreno social como anímico.

La interacción entre individuos es una parte crítica en el cuidado, ya que crea conciencia, la pertenencia y racionalización. Estos aspectos pueden socavarse debido a la desinformación causada por el abuso de tecnología y un aislamiento social más amplio y una integración comunitaria inferior (Torner, 2023). Por ende, siempre es crucial encontrarse con un buen uso de la tecnología y el mantenimiento del tacto, garantizar que la tecnología mejore lo que en el apoyo es relacionado no lo suplanta.

4.3.1.6 Realización personal.

La relación que existe entre entretenimiento, y es sentido de llegar a ser llama la atención en la necesidad de fomentar experiencias que conlleven satisfacción emocional y bienestar corporal, en especial en jóvenes. El análisis factorial exploratorio (AFE) identificó dos factores que explican el 66.6% de la varianza relacionada con el disfrute, el cual puede evaluarse a través de dos subescalas principales: respecto al sentimiento preocupación y afecto positivo e implicación. Las actividades que proporcionan mayor beneficio en el ámbito físico deportivo, artístico-sociales, se puede constatar que los hombres demuestran mayor grado de interés que mujeres, en la universidad. El disfrute se identifica como un promovedor fuerte del sentido de realización personal y se proyecta que en futuros estudios se puedan determinar predicciones acerca de parámetros de salud y bienestar en jóvenes (Schmidt, 2022) Lo anterior implica que las personas experimentan mejoría en sus actividades del día a día no solo aportan al mejoramiento de la calidad de vida, sino que quizás también afecten los niveles de bienestar psicológico y físico. Es importante que futuros estudios se eleve más en detalle en esta relación ya que comprender cómo el disfrute afecta la salud y el bienestar puede ayudar en el desarrollo de programas y enseñanzas especiales que promueva resiliencia y el desarrollo en jóvenes.

Los profesionales de la salud son más susceptibles a factores desencadenantes del estrés laboral, lo cual hace que se vean incluidos en el síndrome de Burnout. Este síndrome que se presenta por fatiga emocional, despersonalización y disminución en la satisfacción personal repercuten en su productividad y en la calidad de los servicios que ofrecen en el ámbito de la atención de la salud y presentan altas demandas por parte de usuarios al primer nivel de atención. El objetivo principal es identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones: agravamiento del estrés emocional, lo que causa sensación de huida; despersonalización manifestando indiferencia en los pacientes; y por la baja realización personal, que se asociaba con la autoestima que reales técnicamente. Además, se busca evaluar el nivel de desempeño laboral en cuatro escalas fundamentales: habilidades y el comercio de atención médica, capacitación y educación, productividad y profesionalismo del paciente. Por último, se propone analizar la correlación del síndrome de Burnout con el rendimiento



profesional de empleados, ya que no solo lesiona la vida y el estado físico y emocional de los empleados y la calidad de los OSD (Lauracio, 2020). Por ende, es fundamental entender esta relación en aras de ulterior diseño y puesta en práctica de medidas de prevención y manejo como capacitación, apoyar psicológicamente el empeoramiento de las condiciones de trabajo, tanto para los profesionales como para los usuarios del sistema de salud.

Sin embargo, las dimensiones de despersonalización y realización personal no revelaron ningún hallazgo entre los dos grupos. Lo que este avance revela, es que el personal para auxiliares de enfermería puede ser menos valorado, y de modo más decisivo menos capacitado en términos de autonomía y posibilidades de formación en el campo, puede experimentar mayor estrés emocional y mayor dificultad para ejercicio sus funciones. Estas actividades requieren demandas físicas y psicológicas, a las cuales sumamos la idea de unas menores consideraciones profesionales, lo que podría dinamitar en un mayor nivel de agotamiento emocional en mujeres (Salas, 2021). Por ello, resulta crucial que el apoyo emocional y las capacitaciones se destina para dicho grupo, con el fin de disminuir las letras de estrés y fomentar un ambiente laboral más justo y saludable.

4.3.1.7 Estrategias, programas, campañas.

Como estrategias se plantean fomentar un equilibrio entre trabajo y vida personal, promover horarios flexibles, capacitación en gestión del estrés, talleres sobre técnicas de relajación (mindfulness, meditación), entrenamientos en habilidades de manejo del tiempo, promover la comunicación abierta, crear espacios seguros donde los empleados puedan expresar sus preocupaciones, fomentar un feedback constructivo y regular, establecer metas realistas, ayudar a los empleados a establecer objetivos alcanzables y dividir grandes proyectos en tareas más pequeñas, fomentar el autocuidado, incentivar actividades que promuevan la salud física y mental, como el ejercicio regular y la alimentación saludable.

Además de la promoción de programas como de asistencia al empleado (EAP) para proporcionar acceso a servicios de asesoramiento y apoyo psicológico, talleres y seminarios, ofrecer sesiones sobre gestión del tiempo, resiliencia y técnicas de afrontamiento, fomentar la cohesión del equipo mediante actividades recreativas y de colaboración, promoción de la salud mental, implementar campañas que sensibilicen sobre la salud mental y la importancia de buscar ayuda. Asimismo, la realización de campañas como el día del bienestar, campañas de concienciación, testimonios y experiencias, compromiso de liderazgo, los líderes deben ser modelos a seguir en la promoción de la salud mental y el autocuidado, apoyando abiertamente las iniciativas para prevenir el burnout.

4.3.1 Desgaste emocional

4.3.1.1 Concepto

Conceptualmente el desgaste emocional es concebido como un estado causado por factores organizacionales o familiares que están relacionados con un estilo de vida que no reporta con la retribución. Este estado se caracteriza por la sustitución gradual de las reservas de afecto y participación social por el carisma por sentimientos de fatiga, frustración y una treintena de trastornos psicosomáticos. Estos problemas a menudo suelen ser más comunes en las personas que interactúan con clientes o usuarios de servicios social y de salud en el lugar de su empleo. Por lo que respecta al desgaste emocional, desde un punto operativo, esta se cuantificó a través de un rating de encuestas donde se utilizó una escala de Likert. Esta definición conceptual enfatiza tanto el papel que cumplen los factores contexto y persona en el desgaste emocional y considera esta condición como adversa en especial para aquellos que tienen alta interacción social. La evaluación de esta variable se hizo utilizando una encuesta que consistió en una serie de preguntas estructuradas y una escala Likert tipo que es apropiada para la evaluación de dicha variable ya que produce datos cuantitativos que ayudan a determinar los niveles de afectación (Meza y Sánchez, 2023). Así mismo al conocer las causas y consecuencias de este factor se pueden establecer tácticas para evitar ya que se puede prever y atajar su aparición en zonas donde el aislamiento humano es de gran trascendencia.

El desgaste emocional es un concepto que tienen conexión con emoción travesío del día, mientras se trabaja con los individuos convenciendo las dificultades de la violencia, enfermedad y otros problemas sociales severos. Así mismo, estos conceptos también se relacionan con las situaciones de bullying y abuso que los empleados pueden enfrentar en lugares de trabajo. Para abordar esta problemática, se emplearon registros clínicos y de equipos, prácticas corporales que apuntan a descansar tensiones corporales y de ocio. Desde esta óptica, el autocuidado no solo es visto como algo propio, pero se ha quedado en algo propio y ha ascendido metabólicamente a una obligación sindical en muchos espacios laborales. La intervención en entornos que implican una alta vulnerabilidad de las personas a la sufrir dl-servicios propone posibles riesgos personales en términos de salud emocional y física, así como la relevancia del autocuidado (Farías y Labbé, 2021). El propósito de las actividades como la supervisión clínica en el entorno laboral, en donde se puede discutir acerca de las experiencias de trabajo, y en las prácticas de corporal para liberar estrés y preservar la salud física y mental en el personal. No solo resulta en beneficio de los trabajadores, sino también en la calidad de los servicios que brinda a las personas en situación de vulnerable.



Lo emocional y físico, el cansancio, la fatiga y los pensamientos que acompañan tanto a abandono de la formación como en casos más graves, la aparición de ideas suicidas en el paciente afectado por depresión. Sin embargo, en los últimos años, estos problemas se han vuelto más importantes debido al aumento de la frecuencia. Es menos preocupante pensar en una formación médica que limita el desgaste al aspecto físico, debido a la falta de descanso, que en una en que el desgaste emocional se adentra más debido a la falta de empatía no sólo por parte de los superiores, sino también por parte de otros compañeros en el sitio de trabajo. Esta constante falta de empatía y apoyo acentúa la carga emocional generada para los estudiantes y residentes, poniendo de manifiesto el reto de la investigación en salud mental en estas fases esenciales de los procesos de formación profesional (Rodríguez A. , 2022). Es importante apoyar el desarrollo emocional y el cuidado de los estudiantes también porque contribuirá a mejorar la calidad del aprendizaje y el cuidado de los estudiantes y futuros profesionales.

4.3.1.2 Intensidad emocional

Intensidad emocional significa cuánto las emociones se experimentan y cómo se manifiestan intensamente. Esto es clave para entender cómo los individuos se responden a ciertas circunstancias y cómo sus respuestas afectan su calidad de vida y sus relaciones, una y además cómo afecta a sus desfiles en la vida. Lo que significa que aquellas personas que tienen una alta intensidad emocional sienten positividad como negativas en mayor medida. Lo que puede hacerlas ser más ricas, adquirir una mayor sensibilidad y reconocimiento de los estados afectivos, al mismo tiempo puede hacerlas más propensas al estrés, ansiedad y demás desafíos emocionales no si no tienen el material adecuado para lidiar con esto (Gordillo et al., 2021). En el otro extremo aquellos que sienten de manera menos intensa son emocionalmente más estables y puede ser que considerados por otros como menos entusiastas o comprometidos con ciertas experiencias. Lo único que hay que recordar es que no hay un nivel de emociones correcto o incorrecto: la clave está en reconocer y admitir el núcleo emocional propio. En esto es relevante también enriquecer en la habilidad del individuo de controlar estas intensidades de afecto en manera que haga de las emociones de modo que no sean siempre resultantes de estados intensos de afecto. Lo que se siente, si se lleva adecuadamente, puede ser mucho más que un estímulo de energía, creatividad e interacción real y auténtica con las personas y con los otros (Gordillo et al., 2021). Estas diferencias pueden estar mediadas por roles sociales, constricciones de la actividad de acuerdo a las situaciones y nivel de energía emocional que corresponden al individuo. Así también, la supuesta característica cultural de disponibilidad emocional de las mujeres más que los hombres no siempre son así en las culturas de occidente. Lo que podría ser



solo evidencia del impacto de las normas sociales en la forma en que las personas se expresan las emociones.

La intensidad emocional se enfoca en cómo la emoción interviene con la capacidad de los pacientes con histórico de TCE para realizar tareas de revisión emocional. Para ello se mostraron 42 imágenes clasificadas por estado emocional (felicidad, náuseas, enojo, miedo, sorpresa, tristeza y sin remordimiento) e intensidad de salida o emoción (alta, moderada y baja) con individuos saludables. Además, se apreció que existen diferencias significativas entre los pacientes con TCE y el grupo de control en cuanto a la cantidad de aciertos en la tarea de reconocimiento de emociones, e identificación de imágenes con intensidad emocional media y baja. Esta encontrada señala que la magnitud de las emociones es un factor que influye de forma esencial en el desempeño de los empleados ante tareas que implican el reconocimiento de emociones. En el caso de los pacientes con TCE, parece que, enojado y triste, alta y baja intensidad, son más difíciles de reconocer y pareciera ser que ello se relate con lesiones en las áreas del cerebro encargadas de diferenciar Entidades emocionales a distinta intensidad (Tolozá y Sarmiento, 2020). Estos hallazgos indica la necesidad de tomas de stand de intensidad emocional al evaluar a las personas con TCE y a la hora de diseñar intervenciones terapéuticas para el mejoramiento de la habilidad de reconocimiento de emociones en contextos disputados.

4.3.1.3 Duración o persistencia

Los atributos personales son apreciados bajo ciertas categorías que definen cómo se experimentan y se impactan las vidas de las personas. La temporalidad de un atributo, así como su persistente o no, se refiere a cuán duradero o bien temporal se considera un rasgo específico, y, en consecuencia, cómo se aborda o combatido. La controlabilidad significa que se cree que uno es capaz de cambiar de forma autónoma para mejor; Si uno no lo hace, se le considera culpable. La disrupción hace relación a cómo el atributo influye en las interacciones sociales y cómo los individuos con determinados atributos son vistos como una amenaza o como un peligro a la sociedad. La génesis de un atributo se correlaciona con el genético, y en opinión de algunas personas puede generar prejuicios o estigmatización por cuanto, por supuesto, no es algo que la persona pueda controlar. La estética hace alusión a cómo un aspecto, como el desagradable, genere sensaciones y pueda producir sentimientos de rechazo hacia la individual.

Estas dimensiones muestran cómo diversos atributos pueden afectar el estatus social de la persona y el trato recibido de los demás, la empatía hacia la culpa y el rechazo. Cuál es la consideración que se hace de estos atributos puede condicionar la severidad del estigma social que encara aquellas personas y cómo esto influye en la calidad de vida de éstas (Palacios, 2021). Para ejemplo, si un atributo es percibido como algo en el que la persona no tiene control,



normalmente hay más compasión y menos estigma en comparación con ejemplo si la persona cree que es cuestión de elección en tal caso la persona es considerada responsable y culpable.

El hecho de que casos de síndrome de burnout sigan ocurriendo y permanecer en máquinas en entornos laborales demandantes como son los internos de medicina y otros profesionales que trabajan en áreas sensibles, hace necesario afrontar dicha cuestión desde una óptica amplia. El mantenimiento de este síndrome en público joven y principalmente en internos menores de 25 años, demuestra cómo factores como las condiciones laborales desfavorables, estrés crónico y la falta de contención emocional perjudican el rendimiento y los aspectos psicosociales. Sin embargo, en el caso de los expertos que trabajan en condiciones de estrés relacionado con el trabajo y riesgos de salud, la calidad del sueño parece ser su indicador clave de salud general. El hecho de que este burnout siga presente en estos escenarios demuestra la necesidad de intervenciones en los entornos de trabajo que aborden condición que implica mejorar el ambiente laboral, el apoyo psicológico y los programas de bienestar (Aragón y Aragón, 2022). El hecho de que tanto estas problemáticas sigan presentes en la actualidad incluso una vez dichas problemáticas, sus causas y efectos son conocidos sugiere que no basta con simplemente señalar el problema; más bien, es necesario enfocarse en el diseño y aplicación de soluciones prácticas y sustentables tanto a nivel estructural como a nivel individual en relación al burnout. También enriquecerá los profesionales y mejorará no solo el bienestar de los usuarios del sistema, sino también proporcionará calidad en los servicios ofrecidos.

Se percibe al principio el descontrol personal, baja autoestima por conductas de enfado y cansancio. En una segunda fase, los individuos se emplean a gran escala con especial procedencias a optar por materias científicas. Empleando sus ingenios de combate, opinan los autores, eligen participar en limitación del contacto laboral con el objeto fuente de estrés, lo que origina dos respuestas: construcción que el trabajador no se involucre en el conflicto y en el segundo caso contra productivo, el cual lleva a un desprendimiento personal (Zavala, 2021). Por supuesto, pienso que en bien del profesional se buscará por encima de estas situaciones de despersonalización, pero en estos casos reduce realización las condiciones adversas seguirán presentes personal en el trabajo, cansancio y de hecho el deterioro de rendimiento y productividad.

4.3.1.4 Impacto funcional

El impacto funcional es una de las bombas clave que se utilizan para determinar cómo ciertas condiciones influyen la habilidad de los individuos o / y grupos en el desempeño de roles o / y actividades. Así, en el plan personal, afecciones de carácter como el estrés crónico, no solo conllevan deterioro en el aspecto físico y en el psíquico, sino que redefine el desempeño



y capacidad de realizar tareas de la vida cotidiana y laboral, reduciendo, por ende, la calidad de vida. En el ámbito educativo la disfunción familiar se puede asociar al rendimiento académico bajos de los estudiantes dada a falta de ánimo para estudiar, carencia de afecto, así como al no poder contar con un ambiente establemente permite el logro de objetivos. También en situaciones de entornos organizacionales, condiciones como el estrés en el lugar de trabajo o la falta de aprovisionamiento de herramientas dan un cálculo negativo a la eficiencia promoviendo un entorno de trabajo adverso y las condiciones en general de rendimiento (Benítez, 2021). Tales situaciones ilustran que junto con la indicativa de cómo se realizan las actividades, el funcional impacto destaca como una variable de bienestar y eficacia en las dimensiones particulares de la existencia.

El impacto funcional en el lugar de trabajo se presenta por la cualidad incidencia dobles en la medida en que diferentes elementos interfieren con la posibilidad de los empleados hacer su trabajo de manera adecuada y eficiente. Entre los elementos que se estipulan como candidatos a participar, están el estrés de trabajo, condiciones físicas del ambiente, la carga de trabajo y la interacción social. Un entorno laboral negativo puede llevar a, fatiga, bajas, desmotivación y un índice muy alto de cambio constantes en la plantilla laboral. Por ejemplo, insuficiente acceso a herramientas eficientes o una mala coordinación con los compañeros de trabajo puede dar lugar a conflictos y, por lo tanto, a la pobreza de los resultados (Sánchez, 2021). Por otro lado, el impacto funcional también lo tiene no solo al nivel de los individuos sino también a nivel organizacional afectando a la gestión operativa y de metas estratégicas. Por lo tanto, es crucial la realización de forma efectiva de políticas de bienestar, el reforzamiento del liderazgo y la creación de un ambiente propicio que disminuyan los contagios negativos y utilicen al máximo el potencial en la realización de funciones en el ámbito laboral.

El concepto de impacto funcional es importante al buscar la función del paciente, la función potencial para mejorar o empeorar. Para efecto, en este caso la restricción de pacientes con un Barthel inferior a 5 puntos tiene un firme fundamento de la afectación de función. Estos pacientes ya tenían una dependencia funcional severa lo que indica que no podían existir labores básicas de la vida diaria como comer, vestir o moverse sin ayuda. Teniendo en cuenta que para un paciente el objetivo del estudio era conquistar al menos los cinco índices en la escala de Barthel, su inclusión en el estudio podría socavar los resultados, ya que su funcionalidad no podía aumentar significativamente (Apolinario et al., 2022). Así se asegura que los cambios funcionales vistos en el grupo estudiado sean, a su vez, más representativos de los pacientes que en alguna etapa de su enfermedad pueden tener mejoría funcional y aquellos que son incluidos por no tener la posibilidad de tener un cambio significativo en dichos aspectos. Esto



enfoque garantiza que las conclusiones del estudio sean más acertadas a los cambios que pueden ser experimentados en la población.

4.4 Base legal

El sustento legal bajo el cual se fundamenta el presente proyecto de investigación se describe a continuación:

4.4.1 Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Este proyecto se relaciona con el Objetivo 8, de Desarrollo Sostenible, el cual hace referencia a “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”, de forma específica con la Meta 8.8, que establece proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

4.4.2 Constitución de la República del Ecuador

La norma suprema del país, emitida en 2008, describe en su octava sección referente al trabajo y seguridad social, en su Art. 33 establece que: el trabajo es un derecho, un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En este contexto, en su Art. 35.- gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia, además en el Art. 363, establece que el “Estado será responsable de: formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.”, en complemento con el Artículo 326, numeral 5, que como principio del derecho al trabajo consagra que: "toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar" (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

4.4.3 Código Orgánico de la Salud

En su capítulo VII hace referencia a la salud en el trabajo donde “la Autoridad Nacional de Trabajo coordinará con las entidades competentes el desarrollo, implementación y evolución de acciones destinadas a analizar, controlar y mitigar los riesgos del trabajo y seguridad laboral, así como los efectos negativos derivados de los factores de ocupacionales, con el objeto de proteger la salud de los trabajadores.”. (Código Orgánico de Salud, 2015)



4.4.4 Código del trabajo

En esta importante ley, con respecto a los efectos del contrato de trabajo en el Art. 38 Riesgos provenientes del trabajo. - “Son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código...” de igual forma en el Título IV en el artículo 347, define “Riesgo del Trabajo” son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes. También, en su Art. 410.- se establecen las obligaciones respecto de la prevención de riesgos, las personas que otorgan trabajo están obligados a precautelar la salud física y mental de los colaboradores dentro de la organización (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005).

Adicionalmente, otro artículo relevante al tema es en su capítulo quinto concerniente a la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones; en el artículo 47.- acerca de la jornada máxima de trabajo, se establece que será de ocho horas diarias sin que exceda las cuarenta horas semanales, en este sentido en el Artículo. 50.- acerca del límite de jornada y descanso forzosos, se menciona que estas jornadas laborales no deben exceder de cinco días a la semana o cuarenta horas. Los sábados y domingos serán de descanso forzoso y en caso de ser interrumpidos deberá ser retribuidos previa coordinación entre empleado y empleador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005).

4.4.5 Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

La ley que regula el funcionamiento y la administración del talento humano en el sector público en Ecuador establece en el capítulo II sobre los deberes, derechos y prohibiciones determina: Artículo. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos ineludibles de las servidoras y servidores públicos: a) Gozar de estabilidad laboral. b) Percibir una remuneración justa y proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de acuerdo con la Ley. 32 g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo establecido en la Ley. i) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad y bienestar (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

5. Metodología

5.1 Área de estudio

La presente investigación se desarrolló en la Dirección de Derechos Humanos de la prefectura de Pichincha, la cual se encuentra ubicada en la calle Manuel Larrea N13-45 y Antonio Ante, Quito, Ecuador, con el personal de la coordinación inclusión social, coordinación deportes, coordinación movilidad humana y la coordinación centro de mediación, conformadas por 22 trabajadores de diferentes áreas.

En el marco del Eje Estratégico: Derechos e Igualdad del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2019-2023, el Gobierno Provincial de Pichincha a través de la Dirección de Derechos, ofrece servicios de atención social, información y sensibilización, servicios de salud, atención psicológica, apoyo al emprendimiento productivo, talleres psicosociales dirigidos a madres, padres, cuidadoras/es y niñas, niños y adolescentes; desde la coordinación de movilidad dirigidos a las personas en situación de movilidad humana reconocidas en la Ley Orgánica de Movilidad Humana, los mismos que son: los emigrantes, inmigrantes, personas en tránsito, personas ecuatorianas retornadas, quienes requieran de protección internacional, víctimas de los delitos de trata de personas y de tráfico ilícito de migrantes; y, sus familiares. Estos servicios se enmarcan en procesos de acogida e inclusión a personas en situación de movilidad humana que ofrece el GAD de la provincia de Pichincha.

Además, desde la coordinación de deportes se busca impulsa el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, incentivando a la práctica deportiva, desde la coordinación de mediación se ofrece asesoría legal y jurídica para procesos de regularización de tierras, casos de violencia y otros. En general, el GAD de la provincia de Pichincha ofrece servicios a la ciudadanía, a través de planes y programas desarrollados en los diferentes Ejes Estratégicos. En la Dirección de Derechos se ofrecen servicios de salud, asesoría legal, capacitaciones, cultura, deporte, entre otras actividades que están alineadas según uno de los objetivos institucionales como es la protección integral comunitaria, especialmente a grupos vulnerables, que requieran atención prioritaria.

En la figura 1 se muestra la ubicación del edificio matriz de la Prefectura de Pichincha-Dirección de Derechos, Antonio Ante &, Juan Larrea 170103, Quito.

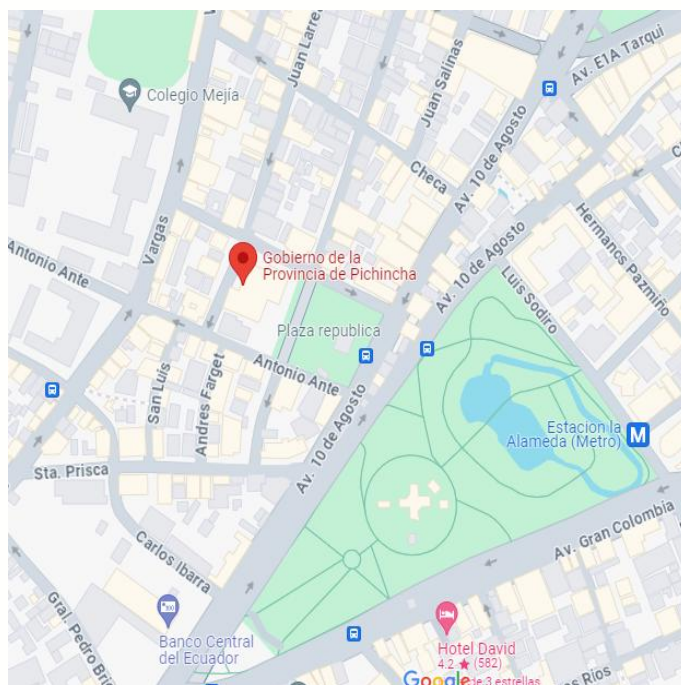


Figura 1. Imagen de Google Maps, ubicación del edificio matriz de la Prefectura de Pichincha

5.2 Procedimiento

5.2.1 Enfoque metodológico

En la presente investigación se utilizó el enfoque mixto, el cual es un enfoque de indagación que implica la recolección tanto de datos cuantitativos (números) como cualitativos (cualidades, descripciones) integrando ambos y empleando distintos diseños que conllevan determinadas asunciones filosóficas y marcos teóricos. La idea principal de esta investigación es que al combinar métodos cualitativos y cuantitativos se logra entender mejor el problema que si se usaran por separado (Cutanda, 2021).

El enfoque mixto se aplicó en el presente proyecto de investigación para obtener una visión objetiva acerca del síndrome de Burnout y el agotamiento emocional, al igual que, para comprender las perspectivas y experiencias de los mismos respecto al problema.

Este proceso de investigación adopta un enfoque híbrido debido o mixto a la naturaleza compleja y multifacética del tema, en este sentido un enfoque híbrido es aquel que combina elementos cuantitativos y cualitativos, permitiendo una comprensión más amplia e integral del fenómeno estudiado. En este caso, un componente de medición se deriva de la recopilación de datos acerca del síndrome de Burnout, como también el análisis cualitativo apoya el estudio complementario del desgaste emocional.

5.2.2. Métodos

El procesamiento y análisis de datos en esta investigación se llevaron a cabo de manera sistemática para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, que buscaba analizar las causas y efectos del síndrome de Burnout y el desgaste emocional a través de la triangulación de datos, se utilizó el método cualitativo. Este método se centra en la comprensión profunda de los fenómenos a través de la recolección de datos no numéricos, como entrevistas y observaciones, permitiendo explorar las percepciones y experiencias de los participantes en profundidad (Sampieri, pág. 612).

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, que consistía en describir los niveles del síndrome de Burnout y el desgaste emocional, se utilizó el método cuantitativo. Este método se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos mediante técnicas estadísticas, permitiendo identificar patrones y generalizar los resultados a una población más amplia (Creswell, 2014).

Para el cumplimiento del tercer objetivo, que consistía en establecer un plan de acción con enfoque de metodología taller reflexivo para la prevención del síndrome de Burnout y el desgaste emocional en la población investigada., se empleó un enfoque mixto. El enfoque mixto combina métodos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una comprensión más completa del problema de investigación (Creswell, 2014). Este enfoque permitió integrar los hallazgos numéricos con las percepciones y experiencias detalladas de los participantes, proporcionando una base sólida para desarrollar e implementar intervenciones efectivas.

5.2.3. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos, se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

Para el primer objetivo específico, que buscaba analizar las causas y efectos del síndrome de Burnout y el desgaste emocional a través de la triangulación de datos, se utilizó la técnica del análisis documental, la cual permitió recopilar información importante sobre la pregunta de investigación a través de un sistema de registro o base de datos legítimo y auténtico sobre el tema. Esta técnica permite ver y analizar múltiples archivos para obtener la información más importante y relevante, como instrumento la ficha bibliográfica.

Para el segundo objetivo específico, que consistía en describir los niveles del síndrome de Burnout y el desgaste emocional, se utilizó la encuesta, es una técnica de recolección de datos que permite obtener información de una muestra representativa de una población mediante un cuestionario estructurado. El instrumento utilizado fue un cuestionario de la escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) aplicado mediante Google Forms y una entrevista semiestructurada cuyo instrumento utilizado fue una guía de entrevista instrumento de recolección de datos que contiene una serie de preguntas abiertas diseñadas para



guiar la conversación y obtener información relevante sobre el tema de estudio aplicada a la psicóloga clínica y la trabajadora social de la Coordinación.

Finalmente, para el tercer objetivo, que consistía en establecer un plan de acción con enfoque de metodología taller reflexivo para la prevención del síndrome de Burnout y el desgaste emocional en la población investigada., se empleó como una técnica un enfoque mixto, el instrumento utilizado fue un análisis documental como un instrumento de recolección de datos que implica la revisión y análisis de documentos relevantes para obtener información sobre el contexto y las prácticas existentes.

5.2.4 Tipo de diseño utilizado

La investigación tiene un diseño no experimental como lo menciona Hernández et al., (2010), la investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan las variables de manera deliberada, de esta forma en la presente investigación se recolectará información que permita conocer la prevalencia del síndrome de Burnout, en el personal de la Dirección de Derechos de la Prefectura de Pichincha, sin manipular ni interferir en el fenómeno estudiado no se manipulará la variable de estudio, únicamente se basa en la observación del comportamiento de estas.

Es de corte transversal definido por Hernández et. al (2010), como “investigaciones que recopilan datos en un momento único”, ya que la información recopilada sobre la población, se la realizará en un tiempo único durante la investigación, puesto que se estudiará la prevalencia del síndrome en un momento dado en el año 2025.

5.2.5 Unidad de estudio

Población

5.2.5.1 Muestra. El alcance del estudio se centra en la población está compuesta por un porcentaje representativo de trabajadores de la Dirección de Derechos, de la Prefectura de Pichincha, equipo multidisciplinario conformado por 22 personas, con quienes se ejecutó la investigación. Asimismo, la entrevista se aplicó a la psicóloga y trabajadora socia vía zoom de la institución.

5.2.5.2 Tipo de muestreo. Se empleó un muestreo no-probabilístico, las cuales pueden también llamarse muestras dirigidas, pues la elección de sujetos u objetos de estudio depende del criterio del investigador.

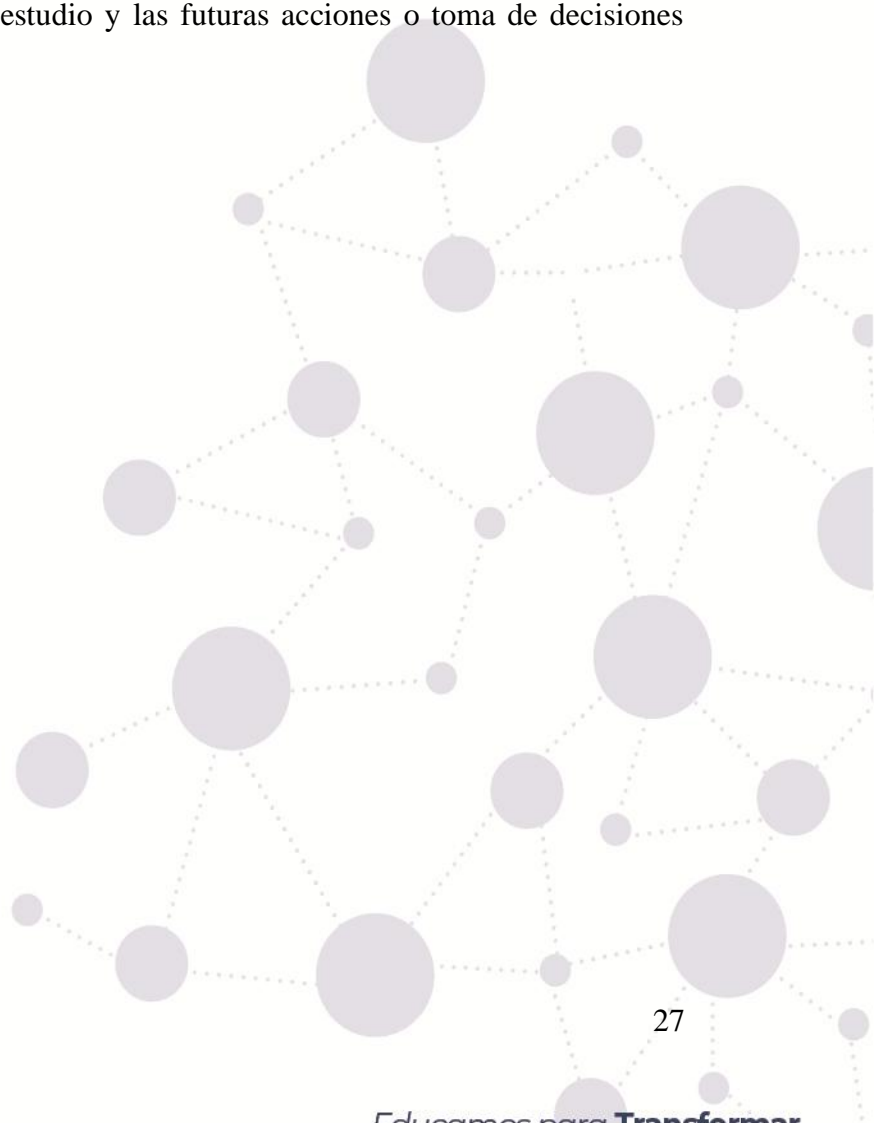
5.2.5.3 Criterios de inclusión. Ser parte del personal de la Dirección de Derechos, estar presente en el momento de la aplicación de los tres instrumentos, firmar el consentimiento informado como constancia de estar de acuerdo en ser parte del estudio, trabajar en la institución mínimo un año.



5.2.5.4 Criterios de exclusión. No ser parte del personal de la institución, no estar presente en uno o más momentos de la aplicación de los instrumentos, no firmar el consentimiento informado signo de no estar de acuerdo en ser parte del estudio, trabajar en la empresa menos de 1 año.

5.2.6 Procesamiento y análisis de datos

La investigación es de análisis cuantitativo, en primer lugar se aplicará la Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), conformada por 22 ítems, con respuestas en escala de Likert, validada y estandarizada, la cual será sistematizada y digitalizada mediante Google forms, medio por el cuál será aplicado a través un enlace enviado a los participantes, en según lugar, para el procesamiento de datos se utilizará esta misma plataforma como también se complementará con Excel o de ser necesario SPSS, para la obtención de los respectivos gráficos, y en tercer lugar se procederá al análisis de estos datos obtenidos para su interpretación según el manual de la escala aplicada, y la debida interpretación de la investigadora, lo cual será complementado con una entrevista semiestructurada. Este proceso resulta fundamental para la investigación ya que permitirá conocer la situación actual de los participantes en relación a la temática a investigar, así como establecer las debidas conclusiones del estudio y las futuras acciones o toma de decisiones informadas.



6. Resultados

La sección de resultados presenta los hallazgos obtenidos a partir de la recolección y análisis de datos de la investigación sobre el Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad. Se incluyen los resultados derivados de la escala aplicada a 22 trabajadores, así como el análisis de las dos entrevistas realizadas a la psicóloga y la trabajadora social de la Coordinación de Movilidad Humana. Los datos se presentan en forma de tablas, gráficos y análisis cualitativo para proporcionar una visión integral de la situación y permitir una comprensión profunda de la investigación realizada.

6.1 Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)

La escala se aplicó a 22 trabajadores de la Dirección de Derechos, este instrumento se diseñó con 22 preguntas cerradas con escala de Likert, se llevó a cabo mediante el uso de la plataforma interactiva de Google Forms, los resultados obtenidos se describen a continuación:

Tabla 1. Género de los participantes

Género	Frecuencia	Porcentajes
Masculino	10	45,45%
Femenino	12	54,54%
Totales	22	100%

Nota: Esta tabla muestra el género de los participantes a quienes se aplicó el instrumento.

La Tabla 1 se presenta la distribución por género de los 22 participantes, revelando que el 54,54% (12 participantes) son de género femenino y el 45,45% (10 participantes) son de género masculino. Estos datos indican una ligera mayoría de participantes de género femenino en comparación con los masculinos. Este resultado es relevante si se considera el contexto laboral ecuatoriano, según Armas (2008): “en el sector público de salud en Ecuador el 67% de la fuerza laboral son mujeres, mientras que en la administración del gobierno central y seccional el 68% son hombres”. En enero de 2024, la tasa de empleo adecuado/pleno se ubicó en 39,9% para los hombres y 27,4% para las mujeres, evidenciando actualmente una brecha más reducida con respecto a años anteriores.

Asimismo, los datos más recientes muestran que en enero de 2024, la tasa de empleo pleno adecuado fue del 39,9% para hombres y del 27,4% para mujeres, lo que revela una diferencia significativa, aunque algo reducida en relación con años anteriores. Esto indica que, a pesar de que las mujeres han incrementado su participación en el mercado laboral, todavía se enfrentan a dificultades relacionadas con la estabilidad y las condiciones de trabajo. En referencia a la presente investigación, la ligera mayoría de mujeres en la muestra podría

vincularse con la creciente feminización en determinados sectores profesionales, como el ámbito de la salud, educación y trabajo social.

Los resultados que se muestran a continuación, están distribuidos según las tres dimensiones del síndrome establecidas en la Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey. Así como según su valoración para el análisis e interpretación:

En la figura 2, se muestra las subescalas de valoración de las tres dimensiones de la Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey, comprendidas en los niveles bajo, medio y alto.

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
Realización personal	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

(*) Síntomas del Síndrome de Burnout

Figura 2. Escalas de valoración según medición del síndrome de Burnout

Tabla 2. Dimensión de agotamiento emocional

Rangos	Escala	Frecuencia	Porcentajes
De 27 a 54	Alto	1	5%
De 19 a 26	Medio	6	27%
De 0 a 18	Bajo	15	68%
Totales		22	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la dimensión de agotamiento emocional.

En la tabla 2, tras el análisis de datos por dimensiones en cuanto al agotamiento emocional, se revela que el 68% (15 participantes) presenta una escala baja de agotamiento emocional, mientras que el 27% (6 participantes) revela una escala de agotamiento emocional medio, finalmente, un 5% (1 participante) refleja una escala alta en esta dimensión. Estos datos sugieren que, la mayoría de trabajadores presenta un nivel bajo de agotamiento emocional, debido a las buenas condiciones de trabajo en las que se desenvuelven, sin embargo, el hecho de que un 27% presente un nivel medio de agotamiento y un 5% lo experimente en un grado elevado resalta la necesidad de estrategias de prevención para evitar la falta de recursos emocionales y el sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona o a los demás. En concordancia con Morales (2021), en su investigación acerca del análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A., respecto a esta dimensión se determinó un nivel medio para agotamiento emocional, sin encontrar una afectación que pueda ser determinante para considerar que un trabajador se encuentra agotado

emocionalmente, si se tomaría en cuenta los requisitos planteados por Maslach en su cuestionario.

Desde el enfoque del modelo de agotamiento de Maslach, el agotamiento emocional se considera un signo esencial del desgaste profesional y es importante abordarla para evitar efectos más graves. La adopción de métodos de cuidado personal, descansos activos y respaldo por parte de la organización puede ser fundamental para asegurar el bienestar emocional de los empleados y prevenir que individuos con niveles moderados de agotamiento avancen a situaciones más graves.

Tabla 3. Dimensión de despersonalización

Rangos	Escala	Frecuencia	Porcentajes
De 10 a 30	Alto	2	9%
De 6 a 9	Medio	6	27%
De 0 a 5	Bajo	14	64%
Totales		22	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la dimensión de despersonalización.

En la tabla 3, tras el análisis de datos por dimensiones en cuanto a la despersonalización, se revela que el 64% (14 participantes) presenta una escala baja de despersonalización, mientras que el 27% (6 participantes) revela una escala de despersonalización media, finalmente, un 9% (2 participantes) refleja una escala alta en esta dimensión. Estos datos sugieren que, la mayoría de trabajadores presenta un nivel bajo de despersonalización, hallazgo que podría estar vinculado a un clima organizacional positivo, buenas relaciones interpersonales y un sentido de compromiso con la labor desempeñada. Sin embargo, el hecho de que un 27% de los participantes presente una despersonalización moderada y un 9% la experimente en un nivel alto indica la importancia de implementar estrategias de prevención y acompañamiento psicológico, es importante trabajar en la prevención de la despersonalización que aborda el desarrollo de actitudes negativas de indiferencia e insensibles y desapego al trabajo hacia los destinatarios de los servicios que se prestan. En este sentido, en la investigación acerca de síndrome de burnout y su relación a la antigüedad en el puesto de trabajo y el sexo en médicos de diferentes especialidades de la ciudad de Paraná, el síndrome en relación a sus subescalas, se obtuvieron los siguientes resultados para despersonalización, 59,7% baja, 22,6% media y 17,7% alta (Galliussi, 2020).

Esta información apoya la noción de que, si bien la gran parte de los trabajadores logra conservar un vínculo afectivo adecuado con su ambiente profesional, hay un porcentaje que siente un cierto alejamiento. Desde la perspectiva del síndrome de burnout, la despersonalización se da como la defensa frente al estrés prolongado y la carga excesiva de

trabajo para reducir sus efectos, es fundamental incentivar áreas de apoyo emocional, cultivar una cultura dentro de la organización que se base en el reconocimiento y fortalecer métodos de afrontamiento que ayuden a los trabajadores a mantener una postura empática sin poner en riesgo su bienestar emocional, sobre todo en las áreas de trabajo donde se trata directamente con seres humanos.

Tabla 4. Dimensión de realización personal

Rangos	Escala	Frecuencia	Porcentajes
De 40 a 56	Alto	15	68%
De 34 a 39	Medio	1	5%
De 0 a 33	Bajo	6	27%
Totales		22	100%

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la dimensión de realización personal.

En la tabla 4, tras el análisis de datos por dimensiones en cuanto a la realización personal, se revela que el 27% (6 participantes) presenta una escala baja de realización personal, mientras que el 5% (1 participante) revela una escala de realización personal media, finalmente, un 68% (15 participantes) refleja una escala alta en esta dimensión. Estos datos sugieren que, la mayoría de trabajadores presenta un nivel alto de realización personal, esto puede estar relacionado con aspectos como la resiliencia de los participantes en su trabajo y un entorno laboral favorable que propicie el crecimiento tanto personal como profesional, por otro lado, un porcentaje considerable tiene un nivel bajo, que debe ser apreciado por lo cual es importante trabajar en la prevención de la aparición de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima, ya que puede resultar en respuestas emocionales adversas. En este sentido, es esencial poner en práctica estrategias de intervención que mejoren el bienestar emocional de estos trabajadores, mediante la creación de espacios para el reconocimiento del trabajo, ofrecer oportunidades de capacitación y avance profesional, así como reforzar el sentido de pertenencia dentro de la empresa o institución.

En contraste con la investigación realizada por Ruiz, 2023, donde tras la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de manera anónima, a 46 trabajadores del área administrativa y operativa del Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911 de la ciudad de Macas, se obtuvo como resultado que la dimensión más afectada de dicho síndrome corresponde a la realización personal en donde se evidencia niveles bajos en un 43% de los trabajadores, es decir presentan falencias en cuanto al valor que tiene el trabajo para cada uno, esto se otorga a la

complejidad en su trabajo ante su exposición a situaciones de emergencia, sugiriendo que el contexto laboral influye significativamente en la percepción de realización personal, ya que en sectores con alta exposición a situaciones de emergencia y alta demanda emocional, es más frecuente que los trabajadores experimenten sentimientos de insatisfacción y desgaste personal. Desde esta perspectiva, la realización personal funciona como un elemento que previene el agotamiento emocional y la despersonalización. Por esta razón, es esencial potenciarlo a través de estrategias que fomenten el crecimiento de habilidades, la valoración del trabajo y la creación de un entorno laboral que aprecie la salud mental de su personal.

6.2 Entrevista a la psicóloga y a la trabajadora social de la Coordinación de Movilidad Humana

Tabla 5. Resultados de la entrevista

Fecha	17 de enero del 2025
Lugar	Sala de reuniones de zoom
Número de participantes	2 participantes
Características sociodemográficas de los participantes	Psicóloga clínica y trabajadora social de la coordinación de Movilidad Humana.
Nombre del entrevistado	N1 y N2
Preguntas	Resultados
1. ¿Con qué frecuencia siente que las situaciones que enfrenta en su trabajo generan una sobrecarga emocional?	<ul style="list-style-type: none"> • Con gran frecuencia (50%) • Casi nunca, gracias a su larga experiencia laboral (50%)
2. ¿Experimenta usted emociones intensas, como frustración o tristeza, al atender a usuarios en situación de movilidad humana?	<ul style="list-style-type: none"> • Se coincide en que las emociones del terapeuta fluctúan también junto con las de su paciente, pero no son intensas durante la atención a usuarios (100%)
3. ¿Considera usted que las historias de los usuarios tienen un impacto emocional profundo en su estado anímico?	<ul style="list-style-type: none"> • Se considera que no, ya que es una atención muy profesional que implica atender desde trabajo social y no desde la persona individual (100%)
4. ¿Usted siente que el desgaste emocional persiste incluso después de concluir su jornada laboral?	<ul style="list-style-type: none"> • El desgaste emocional puede persistir, por la mala distribución de tareas asignadas dentro del equipo de trabajo. (50%) • No, cuando salgo de la oficina puedo desconectar y concentrarme en las actividades de casa en la vida familiar o en otras actividades. (50%)
5. ¿Considera que es común que usted o sus compañeros de trabajo lleven la carga emocional del trabajo a sus hogares?	<ul style="list-style-type: none"> • Es común y no debería ser lo correcto. (50%) • No, de manera personal creo que no. (50%)

- | | |
|---|---|
| 6. ¿Considera que los momentos de agotamiento emocional son constantes o esporádicos en su rutina laboral? | <ul style="list-style-type: none">• Constantes cuando hay presión y sobre carga laboral. (50%)• Como se ha mencionado no existe momentos de agotamiento emocional constantes. (50%) |
| 7. ¿Ha notado que el estado emocional de usted o de sus compañeros de trabajo afecta la forma en que interactúan entre ustedes o los usuarios? | <ul style="list-style-type: none">• Se logra sobrellevar la carga y también las emociones evitando que estas afecten, los usuarios no tienen culpa. (100%) |
| 8. ¿Considera usted que el desgaste emocional disminuye su empatía hacia las personas que solicitan apoyo? | <ul style="list-style-type: none">• No. De ninguna forma. (100%) |
| 9. ¿Considera usted que elementos como el ambiente laboral, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y los talleres o capacitaciones que reciben, son esenciales para prevenir el desgaste emocional? | <ul style="list-style-type: none">• Totalmente, sobre todo, mayor empatía desde la coordinación al equipo de trabajo, todos estos factores como el ambiente laboral, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y los talleres o capacitaciones que recibimos, son esenciales para prevenir el desgaste emocional. (100%) |

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la entrevista realizada a la psicóloga y a la trabajadora social de la Coordinación de Movilidad Humana.

En la Tabla 5 se muestra los resultados de la entrevista realizada, la cual ha proporcionado información valiosa sobre el desgaste emocional, las participantes destacaron que si bien en el trabajo donde se desempeñan a diario enfrentan situaciones e historias fuertes por parte de los usuarios que atienden, con la experiencia han aprendido a sobrellevar estas emociones, logrando separar lo laboral de lo personal, utilizando diferentes herramientas o estrategias que les permiten mantener un equilibrio, como el realizar otras actividades extras, compartir tiempo con la familia o contar con dos dispositivos celulares diferentes uno personal y otro para el trabajo. En general, se evidencia que no se refleja rasgos de agotamiento emocional, ya que cuentan con varios factores protectores que mantienen un ambiente laboral adecuado.

Por otro lado, la trabajadora social expuso que es fundamental el trabajo en equipo, adecuada distribución del trabajo y el reconocimiento del mismo para evitar un desgaste emocional, además afirman que el trato a los usuarios en su mayoría es desde la empatía a pesar de cualquier situación, resaltando la relevancia del ambiente laboral, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y los talleres o capacitaciones que reciben por parte de la institución.

Sin embargo, la entrevista también revela que una mala asignación de tareas dentro del equipo puede contribuir al desgaste emocional, en especial cuando hay un exceso de trabajo. Este hallazgo resalta la necesidad de una gestión organizativa eficaz que asegure una



distribución equilibrada de responsabilidades y así evitar la acumulación de estrés en algunos empleados. Otro aspecto importante es la percepción respecto a la persistencia del agotamiento emocional. Mientras que una entrevistada menciona que la fatiga es constante bajo presión laboral, la otra considera que no sufre de agotamiento con frecuencia. Esta variabilidad sugiere que la carga emocional puede variar según factores individuales, como la capacidad de afrontamiento y las condiciones laborales específicas de cada persona. A pesar de las demandas emocionales de su trabajo, ambas participantes aseguran que logran evitar que su estado emocional influya en la calidad del servicio que proporcionan a los usuarios. Esto pone de manifiesto un alto grado de profesionalismo y un firme compromiso con su labor, subrayando la importancia de la ética profesional al tratar con personas en situaciones vulnerables.

Por último, las entrevistadas destacan la importancia del entorno laboral, la comunicación efectiva, la colaboración en equipo y la formación como elementos cruciales para evitar el desgaste emocional. Se enfatiza especialmente la necesidad de una mayor empatía y reconocimiento, lo que sugiere que el apoyo institucional y la validación pueden ser esenciales para proteger el bienestar del personal.

En síntesis, los hallazgos de la entrevista muestran que, aunque el trabajo en la Coordinación de Movilidad Humana puede generar un peso emocional considerable, la experiencia laboral y la adopción de medidas de autocuidado ayudan a reducir su efecto. Sin embargo, es esencial abordar aspectos organizativos, como la asignación justa de responsabilidades y el reconocimiento del trabajo en equipo, para evitar eventuales repercusiones desfavorables a largo plazo. Mejorar el entorno laboral y proporcionar formación continua son acciones clave para garantizar el bienestar de los empleados y, por ende, la calidad del servicio ofrecido.

7. Discusión

Para dar respuesta al primer objetivo específico, se investigaron las causas y efectos del síndrome de Burnout y el desgaste emocional. La valiosa información obtenida de la entrevista con la psicóloga y la trabajadora social proporcionó una perspectiva valiosa sobre las estrategias basadas en la experiencia para la prevención del síndrome y el desgaste emocional, así como sus posibles causas, cómo la mala distribución de tareas asignadas dentro del equipo de trabajo, conflictos en el entorno laboral, la falta del reconocimiento del trabajo, entre otras. Esto se alinea con estudios como el de Rodríguez y Hermosilla (2011), donde destacan que dentro de los agentes estresantes, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de organización y liderazgo, el contexto social y económico, la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos, largas horas de trabajo, tareas rutinarias con escaso significado y la no utilización de las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés y desgaste emocional generan en el trabajador. Asimismo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el exceso de responsabilidad, la escasez de formación, la inseguridad laboral, la ausencia de oportunidades de promoción profesional y desarrollo, son algunas de las características organizacionales y del contexto socio-económico más significativas.

Los estudios coinciden en qué entre las causas más comunes de la aparición del Síndrome de Burnout, se destacan principalmente las condiciones laborales como la jornada laboral, los horarios, la remuneración y los beneficios, las vacaciones, diversos factores estresantes, además se da particular importancia a las relaciones interpersonales en el trabajo, el clima laboral y como consecuencias evidentemente se consideran afectaciones en los diferentes ámbitos de los trabajadores que lo experimentan, en su ámbito familiar, social y laboral, como también en su salud física, mental y emocional, manifestándose como fatiga, tensión, desgaste físico y disminución de vitalidad, tensión y preocupación crónica, hábitos de sueño alterados, problemas de salud que aparecen de repente y con frecuencia, puede extenderse incluso hasta trastornos mentales como la depresión y la ansiedad, estos efectos subrayan la necesidad de implementar estrategias preventivas que minimicen los riesgos asociados al Burnout.

En respuesta al segundo objetivo específico, se logró describir los niveles del síndrome de Burnout y el desgaste emocional. El cuestionario aplicado mediante la Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) reveló que la mayoría de trabajadores de la dirección de Derechos Humanos, tiene un nivel bajo con respecto a las variables de estudio, debido a varios factores protectores con los que cuenta, por el contrario en un estudio similar realizado por Herrera (2022), la presencia del Síndrome de Burnout en relación a las



dimensiones del Test Maslach en el personal de salud es medio/alto, sobre todo, en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, por lo cual recomienda prestar atención a los trabajadores que ya presentan indicios de sentirse estresados y quemados en el trabajo para limitar las consecuencias derivadas del padecimiento del SB.

Asimismo, según Espinoza et al., (2016), los resultados de la investigación realizada revelan que la muestra en estudio se encuentra en un nivel medio del Síndrome estando propenso a llegar al nivel alto de dicho Síndrome, esto puede deberse a las condiciones laborales (horarios de trabajo, altas demandas de atención). A la vez se puede apreciar que la muestra más afectada son los doctores con 51.95 de la media muestral y respecto a las dimensiones, el área de agotamiento emocional es la que se encuentra más elevada con un puntaje de 24.36 de la media muestral. En este sentido, es importante considerar la población en la que se realizó las investigaciones, en la mencionada con anterioridad el grupo de estudio fue en médicos y enfermeras(os) que laboran en el Hospital Alemán Nicaragüense, quienes al igual que el personal de la Dirección de Derechos trabajan directamente con seres humanos, usuarios que pueden enfrentar diversas situaciones o afectaciones en diferentes ámbitos, sus factores organizacionales y personales parecen jugar un papel clave en la regulación del estrés, además al encontrar algunos porcentajes de niveles medios de Síndrome de Burnout, que si bien no son la mayoría, se enfatiza en la propensión del aumento del mismo hacia niveles altos, reflejando la importancia de tomar en consideración a la mínima población de la investigación que se encuentra en estos niveles, para su trabajo en la prevención del síndrome.

Por último, para dar respuesta al tercer objetivo específico, se planteó un plan de acción con enfoque de metodología taller reflexivo para la prevención del síndrome de Burnout y el desgaste emocional. Las participantes entrevistadas mencionaron la importancia de la implementación de programas de apoyo para el personal, como la orientación psicológica, talleres educativos y desarrollo de habilidades sociales. Estos programas son cruciales para ayudar a los trabajadores a equilibrar sus responsabilidades en la institución y en sus hogares, lo que es apoyado por investigaciones que indican que las intervenciones o los programas que buscan mejorar la organización del trabajo y reducir el impacto de los trabajos estresantes sobre la salud se pueden llevar a cabo de muchas maneras y contribuyen de forma efectiva a la prevención del síndrome haciendo posible generar cambios de forma individual, en el ámbito del trabajo o de la organización, o por medio de leyes y regulaciones; es decir, se puede intervenir desde diferentes áreas, aunque el problema sea padecido a nivel individual, ya que el estrés no se produce por sí solo y, por el contrario, es generado a raíz de cambios o vivencias durante las jornadas laborales, en las que intervienen tanto el ambiente laboral, como las condiciones y



personas con las que se tiene contacto tanto directo como indirecto, por lo que su ejecución resulta favorable (Molina et al., 2015). Los hallazgos de este estudio revelan que, a pesar de que la mayor parte de los empleados analizados muestran índices bajos de Burnout, hay factores tanto organizacionales como emocionales que podrían elevar el riesgo de manifestar este síndrome si no se manejan adecuadamente. La inadecuada asignación de tareas, la carencia de reconocimiento y la excesiva carga de trabajo se destacan como elementos cruciales en el desgaste emocional.

Las investigaciones previas han demostrado que las intervenciones organizacionales destinadas a mejorar las condiciones laborales y reducir el impacto del estrés pueden tener efectos positivos en la prevención del Burnout. Al contrastar estos resultados con investigaciones anteriores, se subraya la relevancia de llevar a cabo intervenciones tempranas a través de estrategias preventivas, como programas de bienestar emocional, capacitaciones y mejoras en el entorno laboral. La ejecución de estas acciones no solo favorece la salud mental de los trabajadores, sino que también repercute de manera positiva en la calidad del servicio que ofrecen.

En este contexto, se sugiere que las organizaciones den prioridad al bienestar de sus empleados mediante la creación de políticas que fomenten una gestión más efectiva del estrés y la carga de trabajo. Esto permite prevenir el síndrome de Burnout, como también elevar la satisfacción y productividad en el ámbito laboral, es esencial señalar que prevenir el síndrome de Burnout no debe limitarse a acciones individuales o grupales en el entorno laboral, sino que también debe incluir una cultura organizativa que valore el bienestar de sus trabajadores, el estudio actual también resalta la necesidad de seguir investigando el efecto del estrés laboral en diversos sectores, con el objetivo de adaptar métodos específicos a las necesidades de cada grupo de trabajadores. Considerando que el síndrome de Burnout es un desafío con múltiples causas, su abordaje requiere un enfoque integral que incluya tanto a los trabajadores como a las organizaciones en la búsqueda de soluciones duraderas que puedan asegurar un ambiente laboral saludable.

8. Conclusiones

Por medio de la revisión bibliográfica realizada se logró identificar a través de los fundamentos teóricos las causas y consecuencias del síndrome de Burnout y el desgaste emocional, las dos problemáticas al ser multicausales en el ámbito laboral pueden ser ocasionadas por la sobrecarga o exceso de trabajo, pocos incentivos o remuneración en relación al trabajo a desempeñar, las relaciones interpersonales conflictivas, etc., y esto trae de igual forma múltiples consecuencias como la desmotivación, la fatiga, el agotamiento emocional, físico y mental, la sensación de estar saturado o quemado, que puede afectar de forma considerable la productividad laboral, así como también el ámbito familiar y social de la persona.

A través de la aplicación de la Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) a los trabajadores de la Dirección de Derechos y las entrevistas aplicadas a las profesionales de la Coordinación de Movilidad Humana, se logró identificar que la población estudiada no presenta altos niveles de Burnout ni desgaste emocional, se pudo determinar que en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización la frecuencia que más predominó fue en el rango de bajo y en la dimensión de realización personal la frecuencia que más predominó fue en el rango de alto. Demostrando de esta forma que existen índices altos de síndrome de Burnout y el desgaste emocional, debido a que cuentan con varios factores protectores como el trabajo en equipo, un buen clima laboral y capacitaciones constantes por parte de la Prefectura de Pichincha, para la minoría que presento niveles medios y varios es importa promover la implementación de estrategias para evitar que la problemática aumente.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos, se diseñó un plan de acción con enfoque de metodología taller reflexivo para la prevención del síndrome de Burnout y el desgaste emocional en la población investigada, con el objetivo de reducir el riesgo del desarrollo del síndrome a largo plazo y mejorar el bienestar integral de los trabajadores, lo que contribuye a garantizar un buen desempeño laboral.

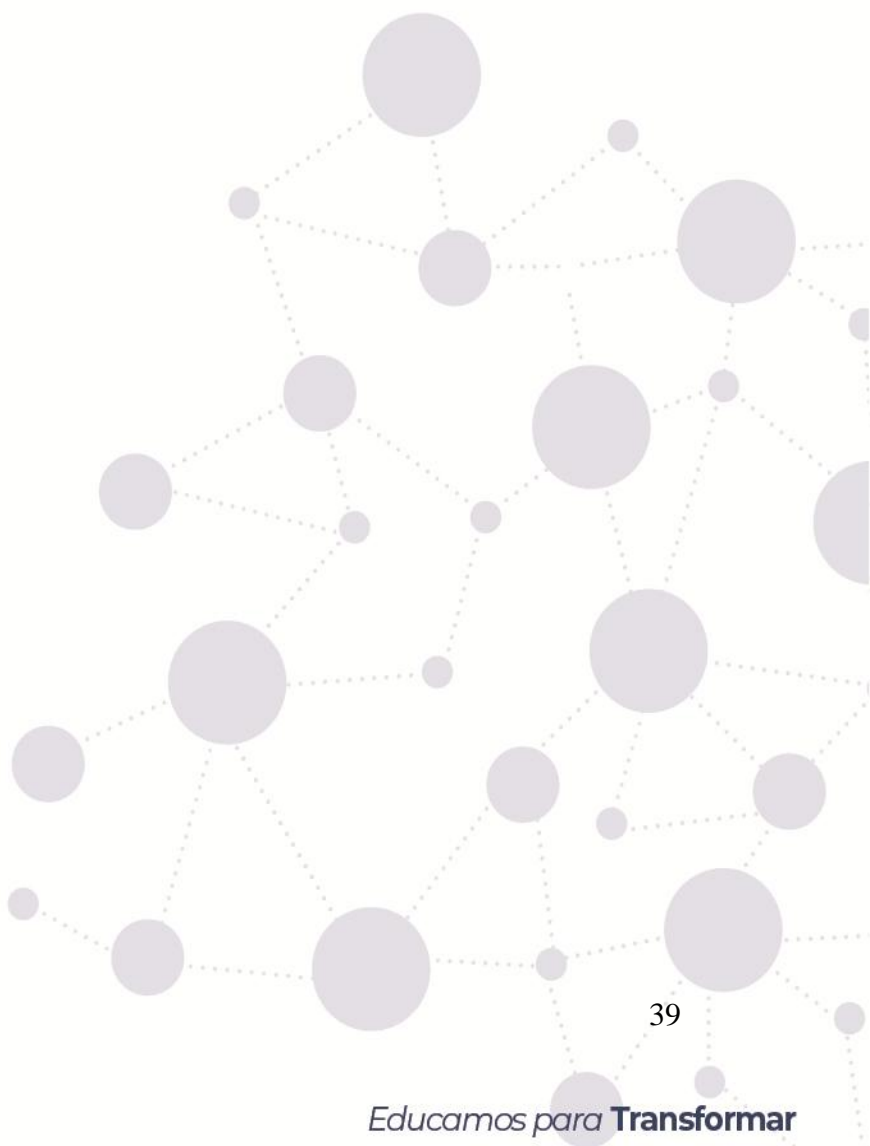


9. Recomendaciones

Fortalecer los elementos protectores encontrados en el estudio, como la colaboración en equipo, un ambiente laboral positivo y la formación continua. Estas importantes ventajas deben afianzarse a través de la promoción de actividades de cohesión grupal, talleres de comunicación efectiva y resolución de conflictos, así como espacios para el intercambio de ideas y vivencias.

Tomar en consideración aquellos trabajadores con niveles intermedios y altos en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización; y bajos en la dimensión de realización personal evaluadas, con quienes se pueden es esencial llevar a cabo medidas específicas que disminuyan el exceso de trabajo y fortalezcan la motivación, se sugiere implementar pausas activas a lo largo de la jornada, promover una gestión eficaz de las tareas y destacar los logros tanto individuales como grupales.

Ejecutar el plan de acción diseñado centrado en talleres reflexivos y participativos, enfocado en la prevención del síndrome de Burnout y el agotamiento emocional, evaluar el impacto de la implementación del mismo, realizar un seguimiento continuo y ajustar las estrategias según las necesidades del contexto laboral.



10. Bibliografía

- Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresaria CEGESTI*(160).
https://doi.org/https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Universidad Anáhuac México Norte . <https://doi.org/https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Apolinario, D., Yamaguti: Dutra, A., Lara, E., Coli, R., y Weber, B. (2022). Programa Hospital Seguro para a Pessoa Idosa: estudo observacional do impacto na redução de declínio funcional. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(003).
- Aragón, M., y Aragón, J. (2022). Síndrome de burnout relacionado a la calidad del sueño en biólogos que laboran en el área covid.
- Armas, A. (2008). *Empleo público en el ecuador: una mirada desde el género*. CONAMU / FES- ILDIS / ISP / SENRES. <https://doi.org/https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/06816.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Lexis. https://doi.org/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). *Código del trabajo*. Lexis. https://doi.org/https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*. Lexis. <https://doi.org/https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Baldeón, M., Janampa, L., Rivera, J., y Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1809-1831.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
- Balladares, K., y Hablick, F. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Redalyc*, 1(1).
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/573668151001.pdf>
- Barreto Osma, D. A. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. . *Universidad y Salud*, 23(1),, 30-39.



- Barreto, D., y Salazar, H. (2019). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Univ. Salud, 1*(23), 30-39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Benítez, R. (2021). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales, 37*(159), 167-177.
- Castañeda, E., y García, J. (2020). Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas y factores de riesgo. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 58*(2), 61-173.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4577/457767703014/html/>
- Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Cutanda, M. (2021). Método mixto de investigación: pertinencia y dificultades en el estudio programas de reenganche. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 31-48*.
- Espinoza, M., Ledezma, G., y Roblero, I. (2016). Síndrome de burnout en médicos y enfermeras(os) que laboran en el hospital alemán nicaragüense, I semestre del año 2016. *Tesis monográfica para optar al título de licenciadas en psicología*. Universidad nacional autónoma de nicaragua .
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10385/1/9147.pdf>
- Espinoza, Miurell, Ledezma, G., y Roblero, I. (2016). *Síndrome de burnout en médicos y enfermeras(os) que laboran en el hospital alemán nicaragüense, i semestre del año 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
<https://doi.org/https://repositorio.unan.edu.ni/10385/1/9147.pdf>
- Farías, G., y Labbé, H. (2021). Desgaste profesional, riesgos psicosociales y autocuidado: Tensiones y convergencias en la psicología clínica y psicología organizacional. *Revista Liminales, 41-68*.
- Galliussi, G. (2020). Síndrome de burnout y su relación a la antigüedad en el puesto de trabajo y el sexo en médicos de diferentes especialidades de la ciudad de Paraná. *Trabajo final para acceder a la Licenciatura en Psicología*. Pontificia Universidad Católica Argentina.
- Gordillo, F., Mestas, L., Pérez, M., y Arana, J. (2021). Diferencias de género en la valoración de la intensidad emocional de las expresiones faciales de alegría y tristeza. *Escritos de Psicología, 14*(1).



- Guedez, Y., y Linares, G. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Aten Primaria*, 53(5).
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. MCGRAW-HILL.
- Herrera, M. (2022). Síndrome de Burnout: prevalencia y factores sociodemográficos y laborales asociados en el personal de salud del Hospital Básico Yerovi Mackuart-Salcedo, Provincia de Cotopaxi, año 2021. *Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Salud Pública*. Quito, Ecuador: UIDE.
<https://doi.org/https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5311/1/T-UIDE-0425.pdf>
- Lauracio, C. y. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista innova educación*, 2(4), , 543-554.
- Llerena-Miranda, D. A.-T. (2022). Situación Jurídica del Trabajador y la Despersonalización del Empleador. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 214-233.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70),, 110-120.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112), 42-80.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Meza, C., y Sánchez, S. (2023). Control de gestión y desgaste emocional de los colaboradores en el área de ventas de una empresa de call center. *Ate*.
- Molina, Y., Vargas, F., y Calle, M. (2015). *Prevenir el burnout como problema de salud pública*. Medellín: universidad CES.
https://doi.org/https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2496/Prevenir_Burnout.pdf;jsessionid=5422DCA696408066EF94AD34BE488561?sequence=1
- Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>
- Morales, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica Edición Virtual*, 32(1).
<https://doi.org/https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58).

https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Orozco, J. (2016). La investigación acción como herramienta para formación de docentes: experiencia en la Carrera Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNAN-Managua, Nicaragua”. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente tecnología y desarrollo humano*(19), 5-17.

<https://doi.org/https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/2967/2716>

Palacios, X. (2021). El inestimable costo del estigma de la salud mental. *Revista Ciencias de la Salud*, 19(1), 1-4.

Rodríguez, A. (2022). El internado rotatorio de pregrado: autoritarismo, poder y desgaste emocional en la formación del médico.

Rodríguez, R., y Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Facultad de Psicología*, 72-88.

<https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Ruiz, S. (2023). Análisis del síndrome de burnout y su efecto en el equilibrio ocupacional en trabajadores del servicio integrado de seguridad ECU911. *Trabajo de titulación – Opción: Proyecto de investigación presentado para obtener el grado académico de Licenciado en Terapia Ocupacional*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Salas, R. D.-A.-M.-P.-M.-L. (2021). Síndrome de burnout en el personal de enfermería en hospitales del departamento del Atlántico. . *Revista de Salud Pública*, 23(6), 1.

Sánchez, M. (2021). Impacto del trabajo a turnos sobre la salud y la satisfacción laboral de los trabajadores en España. *Sociedade e Estado*, 36(01), 109-131.

Schmidt, V. M. (2022). La experiencia de disfrute y su contribución a la realización personal en jóvenes estudiantes. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 25(2), 59-78.

Tolosa, I., y Sarmiento, E. (2020). Influencia de la intensidad en tareas de reconocimiento emocional de rostros en pacientes con trauma craneoencefálico (TCE). *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 20(1), 1-16.

Torner, C. S. (2023). Teletrabajo y despersonalización. La función moderadora de la creatividad. . *Cuadernos de Administración*, 36.

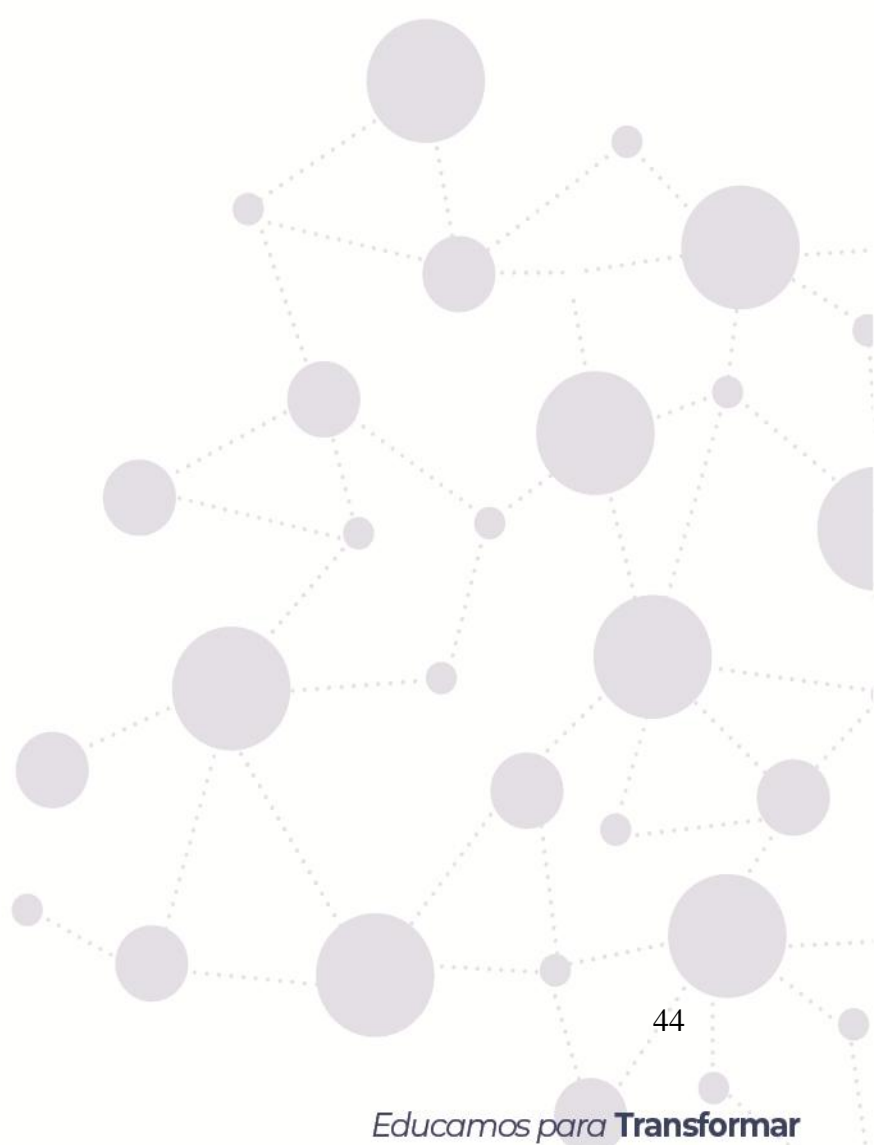


UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de
Educación a
Distancia

Zavala, S. (2021). Estrés laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas de La Oroya.



11. Anexos

Anexo A. Oficio de autorización



D.M. Quito, 13 de junio del 2024
Oficio No. 30-DATH-24

Asunto: En atención al pedido de la Srta. Mishel Reyes Pilicita de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja

Mgtr. Cinthya Alexandra Torres Calderón
Docente Académica de la carrera de Trabajo Social de la Unidad de Educación a Distancia y En Línea
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Presente.-

En atención al oficio N° UNL-UEDL-CTS-2024-336, suscrito por usted en su calidad de Docente Académica de la carrera de Trabajo Social de la Unidad de Educación a Distancia y En Línea de la Universidad Nacional de Loja, mediante el que solicita:

"...le solicito muy comedidamente, se permita a la estudiante del Ciclo VII paralelo "B" Geomara Mishel Reyes Pilicita, realizar su trabajo de tesis en las dos etapas I (Formación del Proyecto de investigación) y II (Escritura y presentación del informe del Trabajo de Integración curricular o de Titulación)..."

Con este antecedente, me permito comunicar que, toda vez que se ha realizado el análisis respectivo sobre el pedido en el oficio mencionado, se ha considerado por parte de la Unidad de Gestión de Bienestar Social como favorable al requerimiento.

Atentamente,



Javier Lemos C.
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO

Elaborado Por: Jhonatan Nolasco



Anexo B. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para la participación en el estudio:

El Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad.

Investigador Responsable: Geomara Mishel Reyes Pilicita

Institución: Universidad Nacional de Loja

Fecha: Quito, 08 de enero del 2025

Estimado/a [Nombre del participante],

Le invitamos a participar en un estudio de investigación sobre el Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda los detalles del estudio y sus implicaciones. A continuación, se le proporciona la información necesaria para tomar una decisión informada.

1. **Objetivo del estudio:** El objetivo principal de esta investigación es evaluar el Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad para mejorar la salud mental y productividad de los trabajadores.
2. **Procedimiento de participación:** Si decide participar, se le solicitará que complete un cuestionario que incluirá preguntas sobre el Síndrome de Burnout. El cuestionario será confidencial y sólo se utilizará con fines de investigación.
3. **Confidencialidad:** Toda la información recopilada durante el estudio se mantendrá estrictamente confidencial. Los datos serán analizados y reportados de forma agregada, sin revelar la identidad de los participantes de manera individual.
4. **Voluntariedad de la participación:** Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene derecho a negarse a participar o a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas para usted. Su decisión de participar o no participar no afectará en su trabajo.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

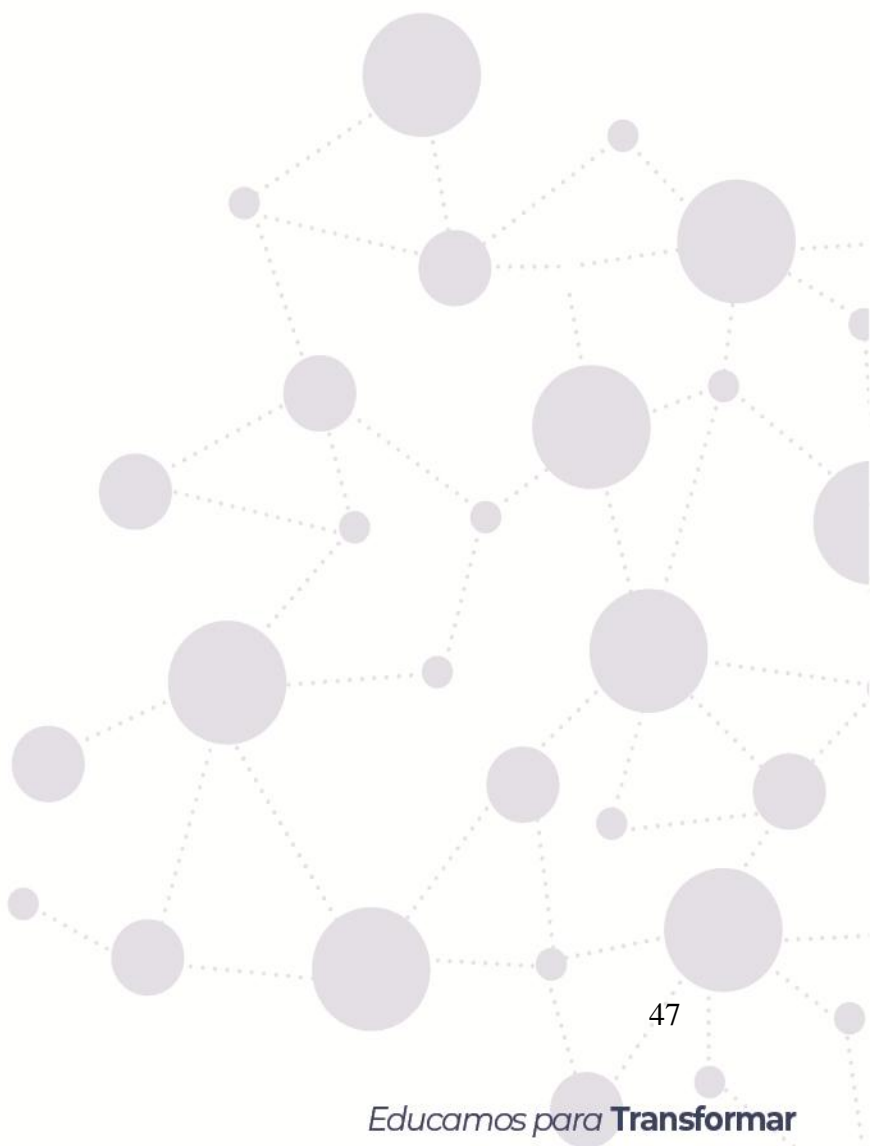
Unidad de
Educación a
Distancia

5. **Contacto e información adicional:** Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre este estudio, puede comunicarse con el investigador responsable, Geomara Mishel Reyes Pilicita, teléfono 0979237830.

Al firmar a continuación, indico que he leído y comprendido la información proporcionada en este formulario de consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas mis dudas han sido respondidas satisfactoriamente. Entiendo que mi participación en este estudio es voluntaria y puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias negativas.

[Firma del participante]

[Nombre del participante]





Anexo C. Ficha Bibliográfica

Universidad Nacional de Loja						
Carrera de Trabajo Social						
Unidad de Educación a distancia y en línea						
N°	Autor(es)	Título del Artículo	Revista	Año	Categorías	Citas Clave
1	Barreto, Doris; Salazar, Henry	Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud	Univ. Salud	2019	Agotamiento emocional	“El Agotamiento Emocional (AE) es la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso. Los estudiantes universitarios experimentan situaciones que conjugan diversos elementos estresores” (Barreto y Salazar, 2019, p. 30).
2	Apiquian, Alejandra	El síndrome del burnout en las empresas	Universidad Anáhuac México Norte	2007		“Se define como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás” (Apiquian, 2007).
3	Morales, Lachiner; Hidalgo Luis	SÍNDROME DE BURNOUT	Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual	2015		“Pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga” (Morales y Hidalgo, 2015).
4	Baldeón, Modesto; Janampa, Liliana; Rivera, Jacqueline; Santivañez, Liliana	Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica	LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades	2023		La dimensión del agotamiento emocional representa el componente de estrés individual básico de burnout. Representa sentimientos derivados de la percepción de sentirse sobre exigido y, carente ya de recursos emocionales y físicos. Se nota la falta de energía acompañado de un desgano para realizar las labores cotidianas. Las fuentes comunes de este agotamiento suelen ser el exceso trabajo y los conflictos personales en el centro de trabajo (Baldeón et al., 2023).



5	Apiquian, Alejandra	El síndrome burnout en las empresas	del las	Universidad Anáhuac México Norte	2007	Despersonalización	Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral (Apiquian, 2007).
6	Morales, Lachiner; Hidalgo Luis	SÍNDROME BURNOUT	DE	Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtua	2015		"Construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración" (Morales y Hidalgo, 2015).
7	Baldeón, Modesto; Janampa, Liliana; Rivera, Jacqueline; Santivañez, Liliana	Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica		LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades	2023		La dimensión del cinismo representa el componente del contexto interpersonal de burnout. Incluye actitudes negativas, de insensibilidad y apatía a diversos aspectos del trabajo que se desarrollan en respuesta al agotamiento emocional excesivo. Una persona con esta respuesta actitudinal tiende a perder el idealismo y es proclive a cierto grado de deshumanización que se refleja en su comportamiento. Esto es crítico, porque el individuo tiene una tendencia a reaccionar negativamente hacia sus compañeros de trabajo y hacia la organización. Es así que el idealismo

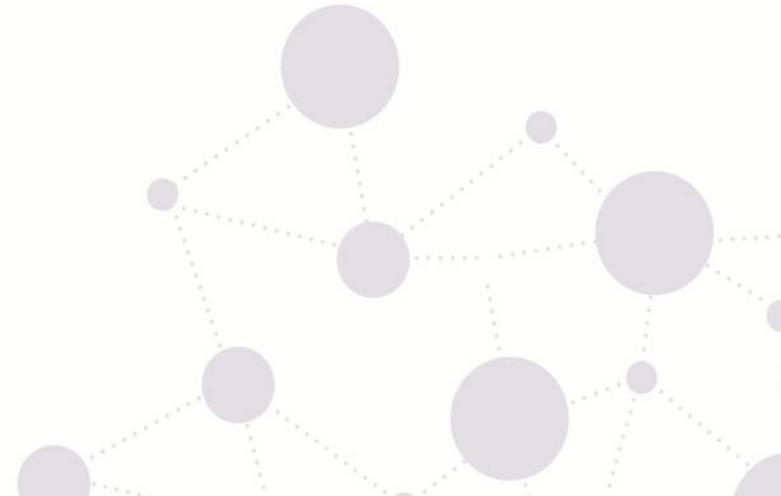


						de realizar el mejor esfuerzo se convierte en el mínimo esfuerzo, por ende, el nivel de desempeño desciende (Baldeón et al., 2023).
8	Apiquian, Alejandra	El síndrome del burnout en las empresas	Universidad Anáhuac México Norte	2007	Realización personal	Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal, carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral (Apiquian, 2007).
9	Morales, Lachiner; Hidalgo Luis	SÍNDROME DE BURNOUT	Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtua	2015		"El trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto" (Morales y Hidalgo, 2015).
10	Baldeón, Modesto; Janampa, Liliana; Rivera, Jacqueline; Santivañez, Liliana	Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica	LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades	2023		La dimensión de la falta de realización personal representa el componente de autoevaluación de burnout. Aquí se hallan los sentimientos de incompetencia, carencia de logro y se observa una baja productividad en el trabajo. Esto se exagera con la ausencia de recursos físicos laborales, falta de apoyo social o de oportunidades para el desarrollo profesional.



--	--	--	--	--

Preguntas referidas con el propósito del trabajo realizado o de continuar perteneciendo a la organización laboral son recurrentes. En casos extremos, la persona puede cuestionar tanto su profesión como su vocación, así como repudiar la persona en la que se han convertido. Esto último hace que se cree un concepto negativo de sí mismo afectando directamente su autoestima (Baldeón et al., 2023).





Anexo D. Matrices de instrumentos

Matriz de guía para entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Unidad de Educación a distancia y en línea Carrera de trabajo social

Guía para desarrollo de entrevista

Presentación.	<p>Lugar y fecha de la entrevista: Vía Zoom Código a asignar: Hora de comienzo y final:</p> <p>La entrevista comienza con una breve presentación de la entrevistadora, del proyecto de investigación y del propósito del encuentro.</p>
---------------	--

Explicación introductoria.	<p>Solicitar autorización para grabar (grabadora de zoom) la sesión, explicando la importancia y la finalidad de la grabación para la realización de un buen análisis de la información recabada.</p> <p>Aclarar que no se personalizará ni se asociará la información obtenida durante la sesión con la persona que la brindó.</p> <p>Es decir, se va a respetar la confidencialidad y el anonimato de la entrevistada a la hora de redactar los resultados obtenidos. Agradecer al entrevistado/a su participación e implicación.</p>
----------------------------	---

Categorías/Dimensión	Preguntas Generadoras
Intensidad emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Con qué frecuencia siente que las situaciones que enfrenta en su trabajo generan una sobrecarga emocional? 2) ¿Experimenta usted emociones intensas, como frustración o tristeza, al atender a usuarios en situación de movilidad humana? 3) ¿Considera usted que las historias de los usuarios tienen un impacto emocional profundo en su estado anímico?
Duración o persistencia	<ol style="list-style-type: none"> 4) ¿Usted siente que el desgaste emocional persiste incluso después de concluir su jornada laboral? 5) ¿Considera que es común que usted o sus compañeros de trabajo lleven la carga emocional del trabajo a sus hogares? 6) ¿Considera que los momentos de agotamiento emocional son constantes o esporádicos en su rutina laboral?
Impacto funcional	<ol style="list-style-type: none"> 7) ¿Ha notado que el estado emocional de usted o de sus compañeros de trabajo afecta la forma en que interactúan entre ustedes o los usuarios? 8) ¿Considera usted que el desgaste emocional disminuye su empatía hacia las personas que solicitan apoyo?



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de
Educación a
Distancia

9) ¿Considera usted que elementos como el ambiente laboral, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y los talleres o capacitaciones que reciben, son esenciales para prevenir el desgaste emocional?

Agradecimientos

En nombre de la Universidad Nacional de Loja y la Unidad de Educación a Distancia y en Línea y quien entrevista queremos extender un fraterno agradecimiento por la disponibilidad y disposición de su tiempo y actitud para responder esta entrevista, que respetando los acuerdos establecido anteriormente, sobre todo la confidencialidad y anonimato del entrevistado, se hará de buen uso la información recaudada para así poder obtener resultados específicos que contribuyan al propósito de esta investigación.

Anexo E. Estructura de la encuesta

Escala Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)

1. MASLACH BURNOUT INVENTORY - HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS).

- Este cuestionario es aplicado para profesionales de los servicios humanos: Trabajadores en salud, Trabajadores sociales, terapeutas, policías, etc.

- Subescalas para la forma MBI-HSS

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

- Valoración

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
Realización personal	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

(*) Síntomas del Síndrome de Burnout

Cuestionario

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI - HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____

Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días



	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

Anexo F. Propuesta desarrollada

Estrategias de prevención del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos Quito, en la actualidad.

Zona libre de estrés laboral

a. Antecedentes:

Según la OMS, la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos es, además, un derecho humano fundamental y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

En la actualidad, y tras la pandemia atravesada se realizaron cambios significativos en el área laboral, como fueron los cambios de la modalidad de trabajo, cambio de estrategias y recursos a utilizar, cambios en los horarios, cambios en la modalidad de atención, etc. Razones por las cuales, los y las trabajadores de las diferentes empresas u organizaciones a nivel nacional e internacional tuvieron que adaptarse, como resultado se han evidenciado afecciones en la salud mental de los mismos. Además, a diario dentro de las empresas están expuestos a diversos estímulos tanto internos como externos que influyen en su salud mental, dando como resultado el desarrollo de diferentes síndromes como el síndrome de Burnout.

El síndrome sería considerado como la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, afectaciones a aspectos organizacionales y sociales, actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluyen desde directivos hasta amas de casa, desde trabajadores en los ámbitos sociales hasta voluntarios de organizaciones; se considera que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces (Martínez, 2010, pp. 44-46).

Según Morales y Hidalgo (2015), el síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su



capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

b. Justificación

En un inicio el síndrome de Burnout fue aplicado únicamente para trabajadores del ámbito social, como docentes y en el ámbito de salud, como doctores y enfermeras, desde hace al menos dos décadas este síndrome es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo, razón por la cual se evidencia una deficiente conceptualización y poco interés de determinadas empresas y organizaciones que no implementan estrategias para disminuir o prevenir este agotamiento lo cual provoca la reducción en la calidad del trabajo, la rotación del personal, la disminución en el compromiso organizacional, entre otros.

El síndrome de desgaste ocupacional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. Según la CIE 11- Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de falta de energía o agotamiento; aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y una sensación de ineficacia y falta de realización, el abordaje de la prevención del síndrome del Burnout, resulta indispensable para evitar que los trabajadores atraviesen esta importante problemática.

c. Marco Institucional

Este proyecto se desarrolla en el ámbito de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, contando con el respaldo de la Prefectura de Pichincha, específicamente de la Dirección de Derechos con sus diferentes coordinaciones, la investigación se enmarca en los lineamientos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con un énfasis particular en el ODS 8, el cual hace referencia a “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”, de forma específica con la Meta 8.8, que establece proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en

particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

d. Objetivo

Objetivo General: Desarrollar un plan de intervención que promueva estrategias eficaces para la prevención del síndrome de Burnout y el desgaste emocional en el personal de la Dirección de Derechos de Quito, mejorando su bienestar psicológico, emocional y laboral en la situación actual.

Objetivos Específicos:

1. Crear e implementar programas de formación y talleres de sensibilización sobre el manejo del estrés, la inteligencia emocional y el autocuidado, dirigidos a fortalecer las habilidades para enfrentar situaciones de alta exigencia laboral.
2. Promover un ambiente laboral saludable y resistente mediante la creación de espacios de diálogo, apoyo psicológico y estrategias para optimizar la organización del trabajo, que favorezcan el equilibrio entre la vida personal y profesional del personal.
3. Establecer mecanismos o métodos para el monitoreo y la evaluación constante que permitan valorar el impacto de las estrategias llevadas a cabo, reconociendo aspectos que requieren atención y garantizando la continuidad de las acciones preventivas en el futuro.

e. Metas

- Contar con la participación del 90% del personal en los talleres referentes a métodos y estrategias para evitar el estrés y manejar emociones a través de la realización de al menos cuatro talleres temáticos en los primeros 6 meses de la puesta en marcha del plan.
- Disminuir en un 50% el estrés laboral encontrado en niveles medios, y los síntomas relacionados con el agotamiento emocional en los empleados, basándose en los resultados de las evaluaciones realizadas antes y después de la intervención a lo largo de seis meses.
- Establecer un espacio de apoyo psicológico interno que ofrezca sitios para la escucha activa, asesoramiento emocional y actividades de autocuidado, garantizando su operación continua con una participación mínima del 70% del personal en las actividades planeadas.

f. Beneficiarios

Directos	Indirectos
Las principales beneficiarias de este proyecto “Zona libre de estrés laboral”, son los 22 trabajadores de la Dirección de Derechos.	Los usuarios en general se beneficiarán por una atención de calidad, además las familias de los trabajadores quienes podrán organizarse mejor y contar con más tiempo.

g. Plan de acción:

Diagnóstico Participativo	Educación y Sensibilización	Fortalecimiento de Mecanismos de Protección	Capacitación a Profesionales	Evaluación y Monitoreo
Realización de entrevistas y encuestas para identificar las causas y consecuencias del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional.	Implementación de talleres educativos y campañas de concientización la prevención del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional.	Establecimiento de espacios de apoyo psicológico interno que ofrezca sitios para la escucha activa, asesoramiento emocional y actividades de autocuidado, para los trabajadores.	Formación de personal de la Dirección de Derechos acerca de estrategias de afrontamiento eficientes del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional.	Seguimiento continuo de las acciones implementadas y ajuste de estrategias según los resultados obtenidos.

Actividad N°. 1

Tema: Taller educativo de concientización la prevención del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional.

ACTIVIDAD 1			
CONTENIDOS	INVOLUCRADOS	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS

<ul style="list-style-type: none"> Definición del Síndrome de Burnout y el Desgaste Emocional. Diferencias entre estrés laboral y Burnout. Factores de riesgo laborales y personales. Impacto en la salud física, mental y emocional. Casos prácticos o testimonios sobre el Burnout en diferentes ámbitos laborales. 	<p>DIRECTOS: Personal de la Dirección de Derechos.</p> <p>INDIRECTOS: Tesista Psicólogas de la Coordinación de Movilidad Humana Profesionales externos</p>	<p>2 meses</p> <p>Inicio: Marzo del 2025</p> <p>Finalización: Abril del 2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> Los asistentes tendrán una comprensión más clara de los factores y signos del agotamiento. Emplearán técnicas para cuidar de sí mismos y gestionar la tensión. Se verá una mejora en la comunicación y el entorno de trabajo, fomentando el bienestar.
--	--	--	--

Actividad N°. 2

Tema: Creación de espacios de apoyo psicológico interno para los trabajadores de la Dirección de Derechos.

ACTIVIDAD 2			
CONTENIDOS	INVOLUCRADOS	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> Introducción a la asistencia psicológica en el ámbito laboral. Reconocimiento de las necesidades emocionales y mentales de los trabajadores. 	<p>DIRECTOS: Personal de la Dirección de Derechos.</p> <p>INDIRECTOS: Tesista Psicólogas de la Coordinación de Movilidad Humana</p>	<p>3 meses</p> <p>Inicio: Marzo del 2025</p> <p>Finalización: Junio del 2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aumento en el bienestar mental y emocional de los empleados. Disminución de la tensión y del cansancio emocional en el grupo.

<ul style="list-style-type: none"> • Métodos de intervención psicológica preventivos. • Impulsar la resiliencia y la atención a uno mismo. • Actividades de escucha atenta y soporte emocional entre colegas. • Fomento de un espacio de trabajo saludable y de colaboración mutua. 	<p>Profesionales externos</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo de la ayuda recíproca y de la comunicación en el lugar de trabajo.
---	-------------------------------	--	---

Actividad N°. 3

Tema: Taller educativo de estrategias de prevención del Síndrome de Burnout y el desgaste emocional.

ACTIVIDAD 3			
CONTENIDOS	INVOLUCRADOS	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Factores desencadenantes y riesgos del agotamiento en el ámbito laboral. • Métodos para controlar el estrés y la ansiedad. • Estrategias para el cuidado personal 	<p>DIRECTOS: Personal de la Dirección de Derechos. INDIRECTOS: Tesisista Psicólogas de la Coordinación de Movilidad Humana Profesionales externos</p>	<p>2 meses Inicio: Mayo del 2025 Finalización: Junio del 2025</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores aplicarán métodos y estrategias adecuados para gestionar la tensión y evitar el agotamiento, así como el estrés laboral. • Se potenciará la salud emocional y física de los empleados.



<p>tanto físico como mental.</p> <ul style="list-style-type: none">• Relevancia de establecer límites entre el trabajo y la vida privada.• Competencias comunicativas asertivas en el entorno de trabajo.• Ejercicios de resiliencia y fortalecimiento emocional.• Detección de señales iniciales de desgaste emocional.• Promoción del trabajo colaborativo y apoyo mutuo en el lugar de trabajo.			<ul style="list-style-type: none">• Se mejorará la interacción y la colaboración para establecer un entorno de trabajo más positivo.
--	--	--	--



Anexo G. Memoria Fotográfica

En la Figura 3 se muestra una de las reuniones informativas y de trabajo realizadas en la Coordinación de Movilidad Humana, con sus trabajadores.



Figura 3. Reunión informativa con la Coordinadora de Movilidad Humana.

En la Figura 4 se muestra una de las reuniones informativas y de trabajo realizadas en la Coordinación de Movilidad Humana, con las estudiantes que realizaron su Trabajo de Integración Curricular en la institución.



Figura 4. Reunión informativa con la Coordinadora de Movilidad Humana.

En la Figura 5 se muestra la realización del taller de inducción realizado desde la Prefectura de Pichincha.

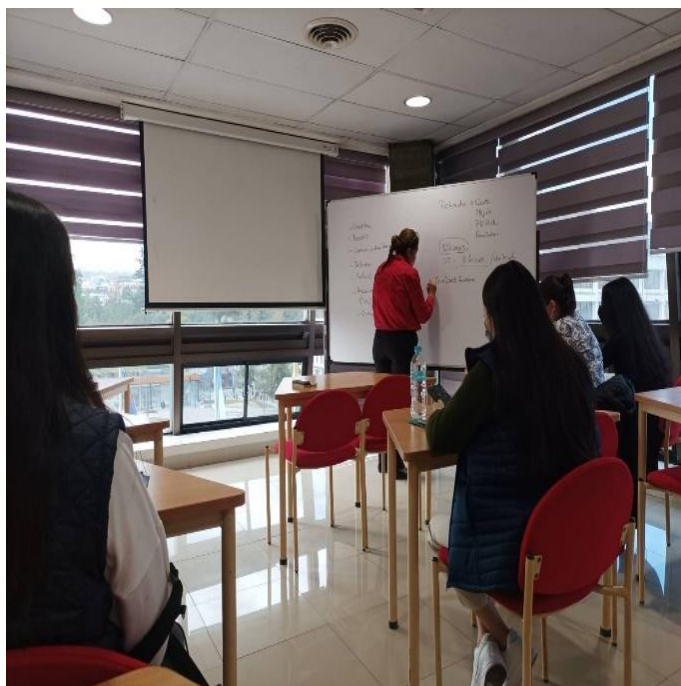


Figura 5. Talleres de inducción desde la Prefectura de Pichincha.

En la Figura 6 se muestra la realización de talleres desde la Coordinación de Movilidad Humana, con la directora de la Dirección de Derechos.



Figura 6. Talleres desde la Coordinación de Movilidad Humana

En la Figura 7 se muestra la realización y aplicación de la entrevista a la psicóloga clínica de la Coordinación de Movilidad Humana.



Figura 7. Entrevistas con el personal de la Coordinación de Movilidad Humana.

