



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PATRONATO DE AMPARO  
SOCIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciados de Gestión del Talento Humano

**AUTORES:**

Lescano Granda Karla Isabel  
Quilumba Rosero Daysi Marisol

**TUTOR:**

Mgs. Kevin Ramiro Herrería Gallardo

**Latacunga – Ecuador**  
**Agosto 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

**LESCANO GRANDA KARLA ISABEL**, con cédula de ciudadanía No. **0504342023**, **QUILUMBA ROSERO DAYSI MARISOL**, con cédula de ciudadanía No. **1724690902**, declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**, siendo el Psic.Ind. Kevin Ramiro Herrería Gallardo Mg., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 19 de agosto del 2024



Karla Isabel Lescano Granda  
C.C: 0504342023



Daysi Marisol Quilumba Rosero  
C.C: 1724690902

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

**LESCANO GRANDA KARLA ISABEL**, con cédula de ciudadanía No. **0504342023**, **QUILUMBA ROSERO DAYSI MARISOL**, con cédula de ciudadanía No. **1724690902**, declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**, siendo el Psic.Ind. Kevin Ramiro Herrería Gallardo Mg., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 19 de agosto del 2024



Karla Isabel Lescano Granda  
C.C: 0504342023



Daysi Marisol Quilumba Rosero  
C.C: 1724690902

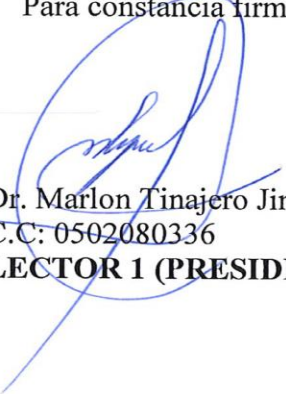
## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, los postulantes: Lescano Granda Karla Isabel y Quilumba Rosero Daysi Marisol, con el título del Proyecto de Investigación “**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

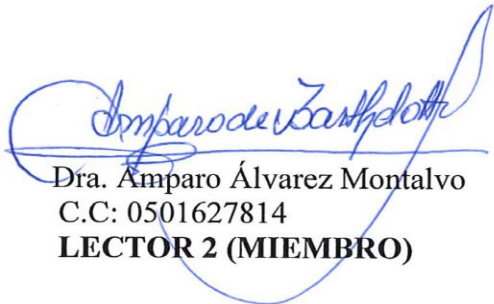
Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 22 de agosto de 2024

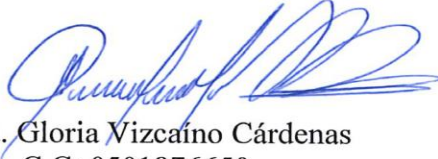
Para constancia firman:



Dr. Marlon Tinajero Jiménez  
C.C: 0502080336  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Dra. Amparo Álvarez Montalvo  
C.C: 0501627814  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Dra. Gloria Vizcaino Cárdenas  
C.C: 0501876650  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Con una gran emoción y satisfacción agradezco a Dios por la fuerza y constancia en este arduo camino en la vida universitaria, un agradecimiento especial a mi familia y amigos quienes me han alentado y apoyado en esta etapa tan especial de mi vida. A mi compañera de equipo Daysi por su apoyo para juntas lograr cumplir este peldaño más en nuestras vidas. a Kevin Herrería por su invaluable guía y acompañamiento durante todo este proceso. Así como también mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme las facilidades para mi formación académica. Finalmente agradezco al Patronato de Amparo Social del GAD Latacunga que contribuyo con datos e información valiosa para el logro de este proyecto de investigación.*

**Karla**

*Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, En primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza y la guía necesaria para culminar este proyecto de manera exitosa. A mis padres, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida, brindándome su apoyo incondicional y motivación constante a lo largo de esta etapa. Gracias por alentarme a perseguir mis metas. A la Universidad Técnica de Cotopaxi, mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional. A mi tutor de Kevin Herrería, cuyos conocimiento y orientación han sido fundamentales para culminación de este trabajo. Gracias por la paciencia, y por enriquecer esta investigación con sus valiosos aportes. De manera especial, A mi compañera Karla, cuya colaboración y compromiso han sido invaluable. Gracias por correr este camino conmigo, por tu dedicación y tu valiosa motivación.*

**Daysi**

## **DEDICATORIA**

*Deseo dedicar este proyecto a mis abuelitos Carlos e Isabel, quienes me han brindado su apoyo y amor incondicional para lograr mis sueños, además de ser un ejemplo vivo de superación y perseverancia, que han sabido acompañarme cuando los retos parecían insuperables para superarlos juntos. A mis padres Eliza y Patricio que han sido parte importante de este proceso y con su apoyo me han impulsado a seguir adelante. A mi tía Erika quien ha sido mi guía y ejemplo académico y personal. Este proyecto refleja mi amor y respeto hacia ustedes. A mis hermanas Kimberly y Bryana, mi prima Emily y mi tío Eduardo, quienes han estado presentes a lo largo de este trayecto. A mis amigas, Melanie y Viviana. A cada uno de ustedes mi cariño infinito por acompañarme en cada momento y superación de desafíos.*

**Karla**

*Este trabajo de investigación está dedicado con todo mi corazón a mis amados padres Ana y Jaime, Ustedes han sido mi mayor inspiración y fortaleza a lo largo de mi vida. Gracias por su amor incondicional, su guía y su apoyo. Han sido el pilar fundamental que me ha sostenido y animado a lo largo de este importante camino. Este logro es tan mío como suyo, pues es el resultado de su esfuerzo, sacrificio y dedicación para brindarme las mejores oportunidades y ayudarme a alcanzar mis sueños. Los amo profundamente y dedico este trabajo a ustedes, como muestra de mi más sincero agradecimiento y mi deseo de honrar todo lo han hecho por mí.*

**Daysi**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**Síndrome de Burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga**

**Autores:** Lescano Granda Karla Isabel  
Quilumba Rosero Daysi Marisol

**RESUMEN**

El Síndrome de Burnout es un fenómeno cada vez más prevalente en el ámbito laboral, especialmente en organizaciones que brindan servicios humanos como el Patronato de Amparo Social. El Síndrome de Burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. Los tres componentes clave del Burnout son: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Este síndrome tiene un impacto negativo tanto a nivel individual como organizacional, manifestándose en reducción de productividad, aumento del ausentismo y rotación de personal. El objetivo de esta investigación es establecer estrategias de mitigación de síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga. Se empleó una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo, abarcando a 87 colaboradores de todas las áreas de la organización. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS) indican niveles bajos de agotamiento emocional (62.04%) y cinismo (100%), pero niveles altos de eficiencia profesional (93.10%). Estos hallazgos sugieren que, si bien no se observa un Síndrome de Burnout generalizado, existen factores que podrían llevar a su desarrollo a mediano o largo plazo, como la sobrecarga laboral y la falta de apoyo organizacional. En base a estos resultados, se recomienda la implementación de estrategias de prevención del Síndrome de Burnout, enfocados en mejorar las condiciones laborales, fortalecer el apoyo organizacional y desarrollar habilidades de autocuidado en los trabajadores. Estas acciones tienen como fin mitigar los efectos negativos del Síndrome de Burnout y promover el bienestar y la calidad de vida del personal del Patronato.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, trabajador quemado, estrategias de mitigación.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**Burnout Syndrome in the Social Protection Board of the Municipal GAD of the Canton of Latacunga**

**Author:** Lescano Granda Karla Isabel  
Quilumba Rosero Daysi Marisol

**ABSTRAC**

Burnout Syndrome is an increasingly prevalent phenomenon in the workplace, especially in organizations that provide human services such as the Social Protection Board. Burnout Syndrome is a state of mental, emotional, and physical exhaustion that occurs as a result of overwhelming demands, chronic stress or job dissatisfaction. The three key components of Burnout are: emotional exhaustion, cynicism, and professional efficacy. This syndrome has a negative impact at both the individual and organizational level, manifesting itself in reduced productivity, increased absenteeism and staff turnover. The objective of this research is to establish strategies for the mitigation of Burnout syndrome in the collaborators of the Social Protection Board of the Municipal GAD of the Canton of Latacunga. A descriptive methodology with a quantitative approach was used, covering 87 collaborators from all areas of the organization. The results obtained through the application of the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) indicate low levels of emotional exhaustion (62.04%) and cynicism (100%), but high levels of professional efficiency (93.10%). These findings suggest that, although a generalized Burnout Syndrome is not observed, there are factors that could lead to its development in the medium or long term, such as work overload and lack of organizational support. Based on these results, the implementation of Burnout Syndrome prevention strategies is recommended, focused on improving working conditions, strengthening organizational support, and developing self-care skills in workers. These actions are intended to mitigate the negative effects of Burnout Syndrome and promote the well-being and quality of life of the staff of the Board.

**Keywords:** Burnout syndrome, burned-out worker, mitigation strategies.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**


**Lescano Granda Karla Isabel – Quilumba Rosero Daysi Marisol**

## **AVAL DE TRADUCCIÓN- Profesional Externo**

Karla Mishell Sandoval Cárdenas con cédula de identidad número: 0503350001 Licenciada: Idiomas Nacionales y Extranjeros con número de registro de la SENESCYT: 1010-2024-2830370; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PATRONATO DE AMPARO SOCIAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”** de: **Karla Isabel Lescano Granda y Daysi Marisol Quilumba Rosero**, egresado/a de la carrera de: **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la Facultad de: **Ciencias Administrativas y Económicas**.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, 26 agosto, 2024



.....  
Lic. Karla Mishell Sandoval Cárdenas  
CI: 0503350001

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	v
<i>DEDICATORIA</i> .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
1 INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2 INTRODUCCIÓN.....	2
3 JUSTIFICACION.....	3
4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
4.1 Formulación del problema .....	6
4.2 Objetivos .....	6
4.2.1 Objetivo General.....	6
4.2.2 Objetivos Específicos .....	6
4.3 Sistema de Tareas.....	6
5 BENEFICIARIOS .....	8
6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	8
6.1 Antecedentes.....	8
6.2 Definiciones del Síndrome de Burnout.....	9
6.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout.....	13
6.4 Causas del Síndrome de Burnout.....	22
6.5 Efectos del Síndrome de Burnout .....	28
6.6 Operacionalización de la variable .....	31
7 METODOLOGÍA.....	32
7.1 Ubicación.....	32
7.2 Equipos y materiales .....	32

7.3	Enfoque de investigación.....	32
7.4	Según su diseño.....	33
7.5	Según su alcance.....	33
7.6	Fuente de datos.....	33
7.6.1	Investigación revisión bibliográfica.....	33
7.6.2	Hipótesis.....	34
7.7	Técnicas de recolección de datos.....	34
7.8	Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	35
7.8.1	Alpha de Cronbach.....	35
7.8.2	Valores del Alpha de Cronbach .....	36
7.8.3	KMO .....	36
7.8.4	Valores del KMO .....	36
7.8.5	Esfericidad de Barlett.....	37
7.8.6	Valores de la esfericidad de Barlett .....	37
8	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38
8.1	Datos sociodemográficos.....	38
8.2	Nivel de Burnout en colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga .....	40
8.3	Resultados de Maslach Burnout Inventory General Survey por dimensiones .....	41
8.4	Resultados de Maslach Burnout Inventory General Survey por preguntas .....	44
9	PROPUESTA .....	59
10	CONCLUSIONES .....	76
11	RECOMENDACIONES .....	77
12	REFERENCIAS.....	78
13	ANEXOS.....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Sistema de Tareas para la Investigación</i> .....	7
<b>Tabla 2.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	13
<b>Tabla 3.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	14
<b>Tabla 4.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	15
<b>Tabla 5.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	16
<b>Tabla 6.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	17
<b>Tabla 7.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	18
<b>Tabla 8.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	19
<b>Tabla 9.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	19
<b>Tabla 10.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	20
<b>Tabla 11.</b> <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	21
<b>Tabla 12.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	22
<b>Tabla 13.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	23
<b>Tabla 14.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	23
<b>Tabla 15.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	24
<b>Tabla 16.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	25
<b>Tabla 17.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	25
<b>Tabla 18.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	26
<b>Tabla 19.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	27
<b>Tabla 20.</b> <i>Causas del Síndrome de Burnout</i> .....	27
<b>Tabla 21.</b> <i>Efectos del Síndrome de Burnout</i> .....	28
<b>Tabla 22.</b> <i>Efectos del Síndrome de Burnout</i> .....	29
<b>Tabla 23.</b> <i>Efectos del Síndrome de Burnout</i> .....	30
<b>Tabla 24.</b> <i>Operacionalización de la variable</i> .....	31
<b>Tabla 25.</b> <i>Equipos y Materiales</i> .....	32
<b>Tabla 26.</b> <i>Escala de Likert MBI-GS</i> .....	35
<b>Tabla 27.</b> <i>Resultado del Alpha de Cronbach Instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey</i> .....	36
<b>Tabla 28.</b> <i>Resultados de las medidas KMO y Esfericidad de Barlett Instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey</i> .....	37
<b>Tabla 29.</b> <i>Estrategias de Mitigación</i> .....	60
<b>Tabla 30.</b> <i>Capacitación</i> .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Datos sobre el género de los encuestados .....	38
<b>Figura 2.</b> Edad del encuestado.....	38
<b>Figura 3.</b> Tiempo de trabajo en la organización .....	39
<b>Figura 4.</b> Departamento al que pertenece .....	40
<b>Figura 5.</b> <i>Análisis general del nivel de Burnout</i> .....	40
<b>Figura 6.</b> <i>Análisis de Agotamiento emocional</i> .....	41
<b>Figura 7.</b> <i>Análisis de Cinismo</i> .....	42
<b>Figura 8.</b> <i>Análisis de eficacia profesional</i> .....	43
<b>Figura 9.</b> <i>Análisis del primer ítem</i> .....	44
<b>Figura 10.</b> <i>Análisis del segundo ítem</i> .....	45
<b>Figura 11.</b> <i>Análisis del tercer ítem</i> .....	46
<b>Figura 12.</b> <i>Análisis del cuarto ítem</i> .....	47
<b>Figura 13.</b> <i>Análisis del quinto ítem</i> .....	48
<b>Figura 14.</b> <i>Análisis del sexto ítem</i> .....	49
<b>Figura 15.</b> <i>Análisis del séptimo ítem</i> .....	50
<b>Figura 16.</b> <i>Análisis del octavo ítem</i> .....	51
<b>Figura 17.</b> <i>Análisis del noveno ítem</i> .....	52
<b>Figura 18.</b> <i>Análisis del décimo ítem</i> .....	53
<b>Figura 19.</b> <i>Análisis del decimoprimer ítem</i> .....	54
<b>Figura 20.</b> <i>Análisis del decimosegundo ítem</i> .....	55
<b>Figura 21.</b> <i>Análisis del decimotercer ítem</i> .....	56
<b>Figura 22.</b> <i>Análisis del decimocuarto ítem</i> .....	57
<b>Figura 23.</b> <i>Análisis del decimoquinto ítem</i> .....	58

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

### Título del Proyecto:

Síndrome de Burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga

**Fecha de inicio:** 23/oct/2023

**Fecha de finalización:** 08/ago/2024

### Lugar de ejecución:

Barrio-parroquia-cantón-provincia-zona 3 e institución

### Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas y Económicas

### Carrera que auspicia:

Gestión del Talento Humano

### Equipo de trabajo:

Nombres y Apellidos	Cedula	Firma
Karla Isabel Lescano Granda	0504342023	
Daysi Marisol Quilumba Rosero	1724690902	

### Área de Conocimiento:

Administrativa

### Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo sostenible en organizaciones.

### Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios del trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XXI.

## 2 INTRODUCCIÓN

El tema central de este trabajo de investigación es el Síndrome de Burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga. El Burnout es un fenómeno psicológico caracterizado por un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que impacta negativamente en el bienestar de los trabajadores y en la calidad de los servicios que prestan. Dada la naturaleza de las funciones del Patronato, orientadas a brindar asistencia a grupos vulnerables de la ciudad, sus colaboradores enfrentan constantemente altas demandas emocionales, presión por cumplir objetivos y limitados recursos, factores que los exponen a un mayor riesgo de desarrollar este síndrome.

El objetivo principal de esta investigación es estudiar el Síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga, con el fin de proponer estrategias efectivas de mitigación y prevención. Para ello, se utilizará un enfoque metodológico cuantitativo, que incluye la aplicación de cuestionarios para medir los niveles de Burnout y los factores asociados a su aparición en este contexto laboral específico.

El síndrome de burnout o desgaste profesional se lo conoce como un efecto psicológico negativo el mismo que es generado por las condiciones de trabajo adversas misma que la OMS la definió como: “un síndrome que resulta por tres dimensiones: sentimientos de deterioro de energía o agotamiento, distanciamiento mental del trabajo y eficacia profesional reducida (Juárez, 2020).

La relevancia de este estudio radica en que el Patronato de Amparo Social es una entidad pública encargada de brindar asistencia a grupos vulnerables de la ciudad. Debido a la naturaleza de sus funciones, los colaboradores de esta institución enfrentan constantemente altas demandas emocionales, presión por cumplir objetivos y limitados recursos, factores que los exponen a un mayor riesgo de desarrollar Síndrome de Burnout. Comprender los factores que influyen en la aparición de este síndrome es fundamental para implementar estrategias efectivas de mitigación y prevención.

### 3 JUSTIFICACION

El presente estudio tiene interés en profundizar el conocimiento sobre la existencia del desgaste profesional, comúnmente conocido como "burnout" en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga. La relevancia de abordar este tema radica en su impacto directo en la salud mental y física de los colaboradores, así como en la influencia negativa que puede ejercer sobre la consecución de los objetivos empresariales. Se ha identificado que el Burnout no solo afecta el bienestar individual, sino que también puede resultar en una disminución del rendimiento laboral, afectando así la eficiencia global de la organización.

Ya que se ha observado que su presencia puede impactar negativamente en la salud mental y física de los empleados, generando un ambiente laboral menos propicio para el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, con la estimación de expertos en salud mental que sugieren que el Burnout afecta al 10% de la fuerza laboral (Mouzo, 2019). Al abordar este problema de manera integral, se busca proporcionar insights que contribuyan al diseño de estrategias efectivas para la prevención y gestión del desgaste profesional, mejorando así el bienestar de los colaboradores y fortaleciendo el rendimiento organizacional.

Y a su vez los resultados de la investigación permitirán a futuros investigadores y aquellos que estén a la cabeza de las entidades plantear intervenciones que reduzcan el nivel de desgaste profesional en los colaboradores y así poder incrementar la productividad y rendimiento laboral así como también servirá para prevenir problemas a largo plazo fomentando un ambiente saludable dentro de la organización y por su puesto con ello la retención del talento así como la reducción de costos por la rotación de personal.

Por último, esta investigación se centra en la propuesta de las estrategias para la mitigación del desgaste laboral en los colaboradores del Patronato de Amparo Social ya que, mediante las mismas se estima se podrá generar conciencia sobre la existencia del desgaste profesional y las acciones a tomar para la mejora tanto de los colaboradores, así como la de la organización. ya que según Mouzo (2019) el burnout afecta al 10% de la fuerza laboral. En este contexto se trata de profundizar el tema del desgaste profesional en los colaboradores del Patronato de Amparo Social ya que al abordar el tema puede ayudar a mejorar la salud mental y física de los colaboradores, lo que a su vez puede aumentar su productividad y rendimiento laboral y también prevenir problemas a largo plazo fomentando un ambiente saludable.

#### 4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este proyecto de investigación es de vital importancia para el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga, ya que permitirá obtener información valiosa sobre el bienestar de sus miembros y la eficacia de la organización en general. Las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación podrían guiar políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y productivo para los beneficiarios, lo que resultaría en un mejor servicio público y una mayor satisfacción laboral para los miembros del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

El problema se centra en entender cómo el burnout afecta a nivel individual y organizacional. El burnout puede provocar consecuencias negativas en la salud mental y la calidad de vida de los colaboradores, mientras que, a nivel organizacional, puede impactar en la productividad, el ausentismo y la rotación del personal.

El desgaste profesional de los trabajadores se ve influenciado por la cantidad de horas laboradas, la estructuración de la jornada y la disponibilidad de periodos de descanso, aspectos que impactan no solo en la calidad laboral, sino también en la vida personal. Las decisiones sobre tiempo de trabajo pueden tener repercusiones significativas en la salud económica general, la competitividad industrial, las tasas de empleo y desempleo, la demanda de servicios de transporte y otros, así como en la organización de servicios públicos. Según la Organización Internacional del Trabajo el tiempo de trabajo, mediante estrategias como la reducción de jornada o el trabajo compartido, así como horarios flexibles, se posiciona como una herramienta crucial para hacer frente a las amenazas durante periodos de crisis (OIT 2022).

Por esta razón, en diversos países, entre ellos Ecuador, se ha establecido un límite máximo de horas laborales por semana. Según las estadísticas proporcionadas por las Organización Internacional del Trabajo, pocos países de la región han disminuido la duración de la jornada laboral para los empleados del sector privado en los últimos años. A finales del siglo XX, Ecuador redujo la jornada laboral de 44 a 40 horas en 1980, mientras que Brasil llevó a cabo una reducción de 48 a 44 horas en 1988. A principios XXI, Chile redujo la jornada de trabajo de 48 a 45 horas por semana, implementando este cambio de manera gradual, siendo efectivo a partir de enero de 2005. La modificación más reciente tuvo lugar en

Colombia en julio de 2021, donde se dispuso la reducción de la jornada laboral de 48 a 42 horas por semana. En este caso, la reducción se implementa de manera progresiva, comenzando con una hora en 2030 y alcanzando las 42 horas semanales en 2026 (OIT 202).

América Economía expuso en su artículo los datos de los resultados del informe regional sobre el desgaste profesional del año 2022, elaborado por el portal de Empleos Bumerán el cual tuvo la participación de 4820 encuestados. Según los datos del estudio se concluyó que el 74% de los trabajadores presentan síntomas asociados al síndrome de Burnout, además que el 67% está laborando más horas de las establecidas en su jornada regular, una cifra que representa la más elevada en comparación con otros países de la región (AmericaEconomia, 2022).

El Síndrome de Burnout o agotamiento laboral muestra un aumento en Ecuador, y así lo reflejó un estudio realizado por el portal de empleos Multitabajos. El informe regional señaló que en 2020, el 56% de los encuestados presentaba síntomas, sin embargo ascendió a 79% en el año 2023. El síndrome de Burnout ha tomado peso en ese año en el país, reflejando un porcentaje alto de la presencia del Burnout en los trabajadores.

Mediante un acercamiento previo con el jefe de talento humano en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga, supo manifestar que en la institución existe una duplicidad de funciones en los cargos, mismo que podría ser factor asociado con el Burnout ya que, puede generar la confusión de quien es el responsable de cada tarea, experimentar una carga de trabajo abrumadora. Esto puede llevar a largas horas de trabajo, plazos ajustados y presión constante para cumplir con todas las responsabilidades, lo que aumenta el riesgo de burnout.

Dadas las limitaciones encontradas en investigaciones previas sobre este tema en la provincia de Cotopaxi e instituciones estatales similares, este estudio es relevante y valioso para aumentar la comprensión sobre el síndrome de burnout.

La investigación se llevará a cabo es factible, ya que se cuenta con los recursos necesarios. Estos recursos incluyen la apertura de la institución para llevar a cabo el estudio, el personal que será seleccionado como muestra y el instrumento que nos ayudarán a medir el nivel del síndrome de burnout. Además, respaldaremos nuestro trabajo presentando antecedentes de investigaciones relacionadas con la variable de estudio, así como otras herramientas necesarias para la ejecución de este proyecto de investigación.

#### **4.1 Formulación del problema**

El problema de la investigación se basa en fundamentar los factores del Burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga, y proponer estrategias para su mitigación.

¿Cómo prevenir las consecuencias del síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga?

#### **4.2 Objetivos**

##### ***4.2.1 Objetivo General***

Establecer estrategias de mitigación de síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga

##### ***4.2.2 Objetivos Específicos***

- Fundamentar de manera teórica las causas y efectos del Burnout.
- Diagnosticar los niveles de Síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga.
- Proponer un plan de capacitación para la prevención del síndrome de Burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga.

#### **4.3 Sistema de Tareas**

A continuación, se presenta la Tabla 1 del sistema de tareas para la presente investigación, en donde se representan las actividades, los resultados y los recursos para el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos previamente definidos.



## 5 BENEFICIARIOS

### Directos

Los beneficiarios para esta investigación son los colaboradores de la institución pública Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga, es importante este tipo de investigación para conocer si existe Burnout en la organización. Los beneficiarios directos son los 87 trabajadores de las áreas administrativa, salud y trabajo social.

### Indirectos

Por otro lado los beneficiarios indirectos serán las familias de los colaboradores del Patronato Municipal y los estudiantes e investigadores que puedan acceder al repositorio digital de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## 6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

### 6.1 Antecedentes

Los autores Arias et. al (2017) realizaron un estudio “Síndrome de Burnout en trabajadores de personal de salud en la ciudad de Arequipa Perú” El objetivo de esta investigación fue valorar la presencia del síndrome de Burnout en personas de salud de la ciudad. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo con una muestra de 213 trabajadores del sector salud en hospitales y postas de la ciudad el 35.7% son varones mientras que el 63.8% son mujeres, con la aplicación del instrumento de recolección de datos de Maslach Burnout Inventory. Los resultados de la investigación fueron: un alto índice de presencia de despersonalización en un 33.3%, baja realización profesional 25.8% y agotamiento emocional 23%.

Taruchaín y Mayorga en 2020 realizaron un estudio “Síndrome de Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua” el objetivo fue describir los niveles de síndrome de Burnout en los funcionarios de los GAD de los cantones Cevallos, Píllaro y Quero ubicados en la Provincia de Tungurahua. La metodología fue de tipo descriptivo-exploratorio, cuantitativo de corte transversal, con una muestra de 280 colaboradores el instrumento aplicado fue Maslach Burnout Inventory, mismo que se utilizó para obtener un diagnóstico basado en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados de la investigación fueron los siguientes; a) Píllaro:

agotamiento emocional nivel medio, despersonalización en un nivel alto y realización personal en nivel medio; b) Cevallos: agotamiento emocional nivel medio, despersonalización en un nivel alto y realización personal en nivel medio; y, c) Quero: agotamiento emocional nivel medio, despersonalización en un nivel alto y realización personal en nivel medio.

Chasi en 2022 realizó un trabajo de investigación “Factores de riesgo psicosociales, Burnout e indicadores de salud en trabajadores del patronato municipal de Latacunga” el objetivo fue determinar factores de riesgo psicosociales que influyen en la presencia del síndrome de Burnout. La metodología fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, con una muestra de 109 trabajadores y la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial y el Maslach Burnout Inventory. Los resultados encontrados fueron los siguientes en las dimensiones del Burnout 65% desgaste emocional, 59.9% cinismo y la eficacia profesional de 15.5%. Los factores de riesgo fueron 54.1% sobrepeso. 45% tensión arterial y 28.4% frecuencia cardiaca elevada. Entonces los factores influyeron en las dos variables analizadas especialmente la carga de trabajo y el margen de acción que incrementan la probabilidad de que los colaboradores padezcan desgaste emocional, cinismo, hipertensión y taquicardia.

## **6.2 Definiciones del Síndrome de Burnout**

Siguiendo a Freudenberg (1976), la psicóloga Christina Maslach introdujo el término Síndrome de Burnout en la reunión anual de la Asociación Estadounidense de Psicología. Además, creó el Maslach Burnout Inventory (MBI), en el que dividió el síndrome de burnout en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De Maslach han surgido muchos autores diferentes, que lo describen de diferentes maneras según su percepción.

Como se puede observar el síndrome de Burnout es un problema que se ha venido retando con anterioridad. Sin embargo, el interés y el estudio acerca de este ha iniciado relativamente pronto. De igual manera el interés en este síndrome ha ido aumentando.

Hombrados (1977) propone una definición conceptual basada: En la coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbales cognitivas y fisiológicas ante una situación laboral con exigencias altas y prolongadas en el tiempo. Las repercusiones de esta coexistencia sobre la salud del trabajador y sus funciones suponen el desarrollo del síndrome de burnout. (p.6). De acuerdo con este autor el Síndrome de Burnout es el resultado de la

coexistencia de diversos tipos de respuestas como: motoras, verbales, cognitivas y fisiológicas, esto derivadas de las situaciones laborales con altas exigencias en el puesto de trabajo.

El autor Brill (1984): El burnout es un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto en el rendimiento objetivo como en la satisfacción personal, que luego ya no puede conseguirlo de nuevo sin ayuda de una intervención externa o de un reajuste laboral, y que está en relación con las expectativas previas. (p.2). Por ende, al experimentar los efectos que provoca el burnout en un estado disfuncional y disfórico pueden ser profundos y afectar tanto a la salud física como mental de las personas. Así como su satisfacción laboral

Siendo así que el estrés está comprendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del individuo. mientras que cuando se habla de burnout solo trae efectos negativos (Farber, 1984).

Según Caputo (1991), el Síndrome de Burnout es derivado de la falta de capacidad del trabajador para enfrentar todas aquella demandas laborales y personales del mismo. Por ende esta falta de capacidad de afrontamiento puede desencadenar una serie de síntomas causados por el burnout.

Gil y Peiro (1997) lo definieron al burnout como: Una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, los cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales, todo esto como consecuencia del estrés crónico. (p.3). Por lo tanto, es importante abordar las causas del burnout y proporcionar apoyo adecuado para prevenir y tratar el burnout, tanto a nivel individual como organizacional.

Autores como Schaufeli y Enzmann (1998), definen al Síndrome de Burnout como un estado mental, que está vinculado al trabajo, negativo y persistente, que se presenta en los individuos manifestándose a través de un sentimiento de incompetencia, malestar, desmotivación así como con disfuncionalidad laboral. Entonces el Síndrome de Burnout esta vinculado a que un trabajo sea considerado negativo desbordando en u sentimiento de falta de eficacia dentro del lugar de trabajo.

El Síndrome de Burnout Farber (2000), define al Síndrome de Burnout como un efecto de reflejo de la gran mayoría de los climas laborales actuales, ya que en estos se exige intentar mejores resultados, pero con el menor tiempo y recursos mínimos posibles. Por lo tanto los climas laborales tienen incidencia en que se presente este síndrome y la exigencia de los mismos pueden dar paso a la presencia del síndrome de burnout.

Los autores Jaoul, Kovess y Mugen, (2004) indican que: El burnout se ha descrito como un síndrome defensivo (mecanismo de defensa) que se manifiesta en las profesiones de ayuda. El riesgo en estas profesiones es que suelen tener una misión ambiciosa y un ideal utópico. la confrontación entre los ideales (conscientes o no) y la realidad laboral pueden conducir al burnout. (p.3) Por lo mencionado el hecho que estas profesiones abarquen misiones ambiciosas y utópicas aumenta el riesgo de burnout ya que los individuos pueden experimentar una tensión entre lo que aspiran a lograr y las limitaciones prácticas o institucionales que enfrentan.

Moreno et al (2005) el Síndrome de Burnout está entendido como respuesta al estrés crónico laboral que sitúa al trabajador a encontrarse emocionalmente agotado, desarrollando así actitudes y sentimientos negativos con las personas con las que se encuentra trabajando y la aparición también de procesos de una devaluación del rol profesional del mismo individuo.

El síndrome de burnout es descrito como una respuesta al estrés laboral crónico el mismo que integra actitudes y sentimientos negativos con aquellas personas con las que trabaja e inclusive al rol profesional, y la vivencia por sentirse cansado (Gil et al, 2009).

El burnout laboral es un síndrome psicológico, una respuesta prolongada a estresores crónicos interpersonales en el trabajo del individuo (Moreno y Garrosa 2009).

El Síndrome de Burnout afecta a distintos grupos de profesionales esto como resultado al estrés laboral crónico. Martínez, (2010) menciona lo siguiente: En síntesis, 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 del Tercer Sector; y se acepta 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 antes el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces (p. 6). Entonces el Burnout no se limita solo en un grupo profesional, sino más bien hace referencia que el fenómeno es transversal a distintas ocupaciones y distintos entornos laborales.

Según los autores Morales e Hidalgo, (2015) mencionan que la definición más aceptada sobre el burnout es la de C. Maslach lo describe como “una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización, y la disminución del desempeño personal” (p.2). Por lo tanto al enfrentar con estos rasgos inadecuados generados por el síndrome de burnout se puede tener graves consecuencias para la salud mental y el bienestar en general.

De acuerdo a Guerra (2019) indica que: Por definición el síndrome de burnout es una entidad psicológica negativa secundaria al estrés interpersonal crónico laboral, que aparece cuando la capacidad de afrontamiento falla, dejando notar la falta de energía de la persona y de sus recursos, culminando en un estado de fracaso y agotamiento (p.6). Lo que subraya la importancia de reconocer y abordar tanto los factores de estrés como las habilidades de afrontamiento de manera temprana para prevenir y mitigar los efectos del burnout.

Se considera un síndrome psicológico, agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la satisfacción personal, que puede ocurrir en individuos normales. Este implica que, cuando decimos que un profesional es "quemado", debe reflejar los hechos de una situación (laboral, familiar o social) se ha vuelto abrumador y agotador su capacidad de reaccionar adaptativamente (Lovo, 2020). Por lo tanto este síndrome no se considera que pueda darse solo en personas vulnerables, sino que afecta a cualquier individuo que este expuesto a niveles altos de estrés dentro de su lugar de trabajo.

El burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto (Hernández et al, 2021). Entonces este el burnout este asociado no solamente al cansancio físico, sino mas bien responde al conjunto de cansancio emocional y cognitivo que puede presentar el individuo dentro del trabajo.

El Burnout surge del contacto que tienen los colaboradores con los clientes o usuarios en su lugar de trabajo, actividades que demandan exceso de trabajo, que definen al burnout como una sensación de fracaso y existencia agotada por la sobrecarga de exigencias en el trabajo (Ordoñez et al, 2023). Por lo tanto este síndrome hace énfasis que refleja una sobrecarga de capacidad adaptativa antes las exigencias del trabajo del individuo.

### 6.3 Dimensiones del Síndrome de Burnout

**Tabla 2.**

*Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Álvarez L, Gallardo C, Álvarez M, define a las dimensiones del Síndrome de Burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento	Es el acto y la consecuencia de agotar: consumir, gastar o vaciar la totalidad de algo, provocar un cansancio extremo.
Eficacia profesional	Capacidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos en el ámbito laboral es la medida en que un individuo o equipo logra los resultados deseados en su trabajo.
Cinismo	Es una actitud o estado de crecimiento general hacia las motivaciones, la sinceridad y la bondad de los demás, a menudo expresado en formas de sarcasmo.

*Nota: (Álvarez, et al 2023).*

Un abordaje integral y balanceado de estas tres dimensiones será crucial para crear y mantener un entorno laboral saludable y sostenible ya que permite el desarrollo de los colaboradores preservando así sus niveles de energía y evitando así el desgaste prematuro. Las dimensiones del Síndrome de Burnout presentadas en la tabla reflejan un fenómeno multifacético que abarca diversos aspectos del individuo y su entorno laboral. El agotamiento extremo, la disminución de la eficacia profesional, el cinismo y la falta de realización personal convergen para configurar este síndrome. Estas dimensiones interactúan entre sí, evidenciando los impactos físicos, emocionales y actitudinales que pueden derivar del desgaste y la sobrecarga laboral. Un abordaje integral que considere estos elementos es fundamental para prevenir y abordar de manera efectiva el Síndrome de Burnout, a fin de promover el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

**Tabla 3.***Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Díaz F, Gómez I, define a las dimensiones del Síndrome de Burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento	Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados sin ninguna fuente de reposición.
Cinismo	Se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo
Ineficacia	Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo como la falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente

*Nota: (Díaz y Gómez, 2016)*

El agotamiento se manifiesta en una sensación de desgaste sin posibilidad de recuperación, mientras que el cinismo se traduce en respuestas negativas y distantes hacia diversos aspectos del trabajo. La ineficacia, por su parte, se refleja en la percepción de falta de logros, productividad y oportunidades para el desarrollo profesional. En conjunto, estas dimensiones reflejan un deterioro integral del bienestar y el desempeño de los trabajadores, y subrayan la necesidad de abordar este síndrome de manera integral para promover entornos laborales más saludables y sostenibles.

**Tabla 4.***Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Morales L, Hidalgo L, las dimensiones del Síndrome de Burnout son*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Cansancio o agotamiento emocional	Hace referencia a la pérdida progresiva de energía, desgaste y fatiga.
Despersonalización	Es la construcción por parte del individuo, un tipo de defensa para protegerse así mismo de los sentimientos de impotencia, la indefinición y también de la frustración.
Abandono de la realización personal	El trabajo que antes tenía valor para el individuo se torna insignificante.

*Nota: (Morales e Hidalgo, 2015).*

Según la información presentada en la tabla, las dimensiones del Síndrome de Burnout abarcan aspectos físicos, emocionales y actitudinales que reflejan un deterioro integral en el bienestar y desempeño de los trabajadores. El cansancio y agotamiento emocional conllevan una pérdida progresiva de energía y vitalidad. La despersonalización implica la construcción de mecanismos defensivos que distancian al individuo de sus emociones y sentimientos de incompetencia. Finalmente, el abandono de la realización personal denota que el trabajo, que antes tenía valor para el individuo, se ha vuelto insignificante. En conjunto, estas dimensiones ilustran un síndrome complejo que requiere un abordaje multidimensional para promover entornos laborales saludables y el desarrollo personal y profesional de los empleados.

**Tabla 5.***Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Moreno B, Garrosa E, Rodríguez R, Martínez M, Ferrer R, las dimensiones del Burnout son*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento	El estrés individual básico del burnout. Que hace referencia de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos.
Cinismo	Es el componente del contexto interpersonal del síndrome de burnout, es una respuesta negativa, insensible y apática ante diversos aspectos del trabajo del individuo.
Ineficacia	El componente autoevaluación del síndrome de burnout recae en los sentimientos de incompetencia, así como la carencia de logros y de productividad en el trabajo.

*Nota: (Moreno, et al 2009).*

Las dimensiones del Síndrome de Burnout presentadas en esta tabla revelan un fenómeno multifacético que impacta diversos aspectos del individuo. El agotamiento emocional y físico básico del burnout se manifiesta en un estrés individual que agota los recursos físicos y emocionales de los trabajadores. El cinismo, por su parte, se expresa como una respuesta negativa, insensible y apática ante diversos elementos de su entorno laboral. Finalmente, la ineficacia se traduce en sentimientos de incompetencia y falta de logros y productividad en el trabajo. En conjunto, estas dimensiones reflejan un deterioro integral del bienestar y el desempeño del individuo, lo que subraya la necesidad de abordar el Síndrome de Burnout de manera comprehensiva para promover entornos de trabajo saludables y sostenibles.

**Tabla 6.***Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Pujol A, Valerio G, Vaquero P, Catalá F, definen a las dimensiones del Síndrome de Burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Cansancio emocional	Sentimiento de agotamiento ante las posibles exigencias que se presentan en el trabajo por el cual no se siente atraído.
Despersonalización	Son las actitudes de frialdad, distanciamiento y rechazo a las personas a las que debe ofrecer un servicio de atención haciéndolas responsables de su situación, burocratizando su relación con aquellas personas.
Realización personal	Implica una actitud negativa consigo mismo y a su trabajo, relacionado con la pérdida de interés por el mismo, incompetencia personal, irritabilidad además de baja productividad y autoestima.

*Nota: (Pujol, et al 2024).*

Según la información proporcionada en la tabla, las dimensiones del Síndrome de Burnout abarcan aspectos físicos, emocionales y actitudinales que reflejan un deterioro integral del bienestar y desempeño de los trabajadores. El cansancio emocional se manifiesta como un sentimiento de agotamiento ante las demandas laborales. La despersonalización se traduce en actitudes de frialdad, distanciamiento y rechazo hacia las personas a las que se debe ofrecer un servicio, lo que burocratiza las relaciones. Finalmente, la falta de realización personal implica una actitud negativa hacia uno mismo y el trabajo, lo que reduce la satisfacción y el compromiso. En conjunto, estas dimensiones revelan un síndrome complejo que requiere un abordaje integral para promover entornos laborales saludables y el desarrollo profesional de los empleados.

**Tabla 7.***Dimensiones del Síndrome de Burnout**Según Pérez J las dimensiones del Burnout son*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento emocional	Pérdida progresiva de energía o el
Despersonalización	Desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.
Realización personal	Es la tendencia de los trabajadores evaluarse negativamente y a presentar respuestas negativas hacia sí mismos y el trabajo

*Nota: (Pérez, 2013).*

Las dimensiones del Síndrome de Burnout expuestas en esta tabla reflejan un deterioro integral del bienestar y desempeño de los trabajadores. El agotamiento emocional se manifiesta en una pérdida progresiva de energía, mientras que la despersonalización implica el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, incluyendo el cinismo, hacia las personas destinatarias del servicio. Finalmente, la falta de realización personal se traduce en una tendencia a evaluarse negativamente y a presentar respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. En conjunto, estas dimensiones describen un fenómeno complejo que afecta diversos aspectos físicos, emocionales y actitudinales de los individuos, lo cual subraya la necesidad de implementar estrategias integrales para prevenir y abordar el Síndrome de Burnout en los entornos laborales.

**Tabla 8.***Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Martínez A, las dimensiones del Burnout son*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento físico	Caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción, abatimiento.
Agotamiento emocional	Compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional.
Agotamiento mental	Formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

*Nota: (Martínez, 2010).*

Según la tabla, las dimensiones del Síndrome de Burnout abarcan aspectos físicos, emocionales y mentales que reflejan un deterioro integral del bienestar de los trabajadores. El agotamiento físico se manifiesta en fatiga, sensación de destrucción y agotamiento. Por otro lado, el agotamiento emocional se caracteriza por sentimientos de depresión y pérdida de la motivación. Finalmente, el agotamiento mental se expresa a través de sentimientos de infelicidad, inutilidad, rechazo y resentimiento hacia las personas. En conjunto, estas dimensiones evidencian un síndrome complejo que socava el desempeño y el bienestar de los individuos, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias de prevención y manejo integrales que aborden los diversos aspectos afectados para promover entornos laborales más saludables.

**Tabla 9.***Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Mojena G, Ucha F, las dimensiones del Burnout son*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento emocional	Sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional.

Despersonalización	Supone el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas.
Baja realización personal	Conlleva la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto.

*Nota: (Mojena y Ucha, 2002).*

Las dimensiones del Síndrome de Burnout presentadas en esta tabla reflejan un deterioro integral del bienestar de los trabajadores. El agotamiento emocional se manifiesta en sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional, mientras que la despersonalización implica el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas. Finalmente, la baja realización personal conlleva una pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un autoconcepto negativo. En conjunto, estas dimensiones evidencian un síndrome complejo que afecta los aspectos físicos, emocionales y actitudinales de los individuos, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias integrales de prevención y manejo para promover entornos laborales más saludables y sostenibles.

### **Tabla 10.**

#### *Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Ramírez M, Parra D, define a las dimensiones del Síndrome de Burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento	Es el acto y la consecuencia de agotar: consumir, gastar o vaciar la totalidad de algo, provocar un cansancio extremo.
Actitudes	También conocido como agotamiento laboral, pueden variar dependiendo de la persona y del entorno laboral.
Sentimientos negativos	Surgen en respuesta al estrés hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional.

*Nota: (Ramírez y Parra, 2019).*

Las dimensiones del Síndrome de Burnout presentadas en esta tabla abarcan aspectos conductuales, actitudinales y emocionales que reflejan un deterioro integral en el bienestar y desempeño de los trabajadores. El agotamiento se manifiesta en la incapacidad de consumir, gastar o vaciar la totalidad de algo, lo que provoca un cansancio extremo. Las actitudes laborales pueden variar dependiendo de la persona y el entorno, mientras que los sentimientos negativos surgen como respuesta al estrés relacionado con las personas con las que se trabaja y el propio rol profesional. En conjunto, estas dimensiones revelan un síndrome complejo que afecta diversos ámbitos de la vida del individuo, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias integrales para prevenir y abordar este fenómeno en los entornos laborales.

**Tabla 11.**

*Dimensiones del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Rodríguez A, define a las dimensiones del Síndrome de Burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Agotamiento emocional	Es la sensación de cansancio, fatiga y vacío que experimenta el trabajador ante situaciones de excesiva exigencia, sobrecarga de trabajo y escasos recursos emocionales.
Falta de realización personal	El trabajador experimenta sentimientos de incompetencia laboral, autoconcepto negativo, bajo desarrollo y desempeño profesional, pérdida de ideales, inutilidad y fracaso.
Despersonalización	Consiste en una actitud deshumanizada y cínica hacia los usuarios o clientes, la cual se acompaña de irritabilidad y desmotivación laboral.

*Nota: (Rodríguez A, 2006)*

Las dimensiones del Síndrome de Burnout expuestas en esta tabla describen un deterioro integral del bienestar y el desempeño de los trabajadores. El agotamiento emocional se manifiesta en la sensación de cansancio, fatiga y vacío ante situaciones de excesiva exigencia, sobrecarga laboral y escasos recursos emocionales. La falta de realización personal

se refleja en sentimientos de incompetencia laboral, autoconcepto negativo, pérdida de ideales y fracaso. Finalmente, la despersonalización se caracteriza por una actitud deshumanizada y cínica hacia los usuarios o clientes, acompañada de irritabilidad y desmotivación laboral. En conjunto, estas dimensiones revelan un síndrome complejo que afecta diversos aspectos físicos, emocionales y actitudinales, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias integrales de prevención y manejo para promover entornos laborales más saludables y sostenibles

#### 6.4 Causas del Síndrome de Burnout

##### Tabla 12.

##### *Causas del Síndrome de Burnout*

Según el autor Álvarez R, define a la causa del Síndrome de Burnout

Causas	Definición
Estrés	Es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante

*Nota: (Álvarez, 2011).*

El estrés, el cual se define como la base óptima para el desarrollo de este fenómeno. El estrés surge de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. Esto implica que el Síndrome de Burnout se desarrolla cuando los individuos no logran adaptarse adecuadamente a las demandas y presiones del entorno laboral, lo que genera un desequilibrio que termina afectando su bienestar y desempeño. Por lo tanto, la clave para abordar este síndrome radica en implementar estrategias que ayuden a los trabajadores a manejar efectivamente el estrés y promover un mejor ajuste entre las exigencias del trabajo y los recursos personales, con el fin de prevenir y mitigar este fenómeno en los entornos laborales.

**Tabla 13.***Causas del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Hernández M, Méndez J, Rojas J, define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Jornada laboral excesiva	Una jornada laboral que supere con creces las 8 o 9 horas de trabajo que se consideran como normales diariamente puede ser una de las principales causas que explican un síndrome de burnout o del trabajador quemado en cualquier persona.

*Nota: (Hernández et al 2021).*

La jornada laboral excesiva, la cual se define como una carga de trabajo que supera con creces las 8 o 9 horas diarias consideradas normales. Esta extensa jornada puede ser una de las principales causas que explican el desarrollo de este síndrome tanto en el trabajador quemado como en cualquier persona. En resumen, la sobrecarga de trabajo y las largas horas dedicadas al empleo son un factor fundamental que contribuye al agotamiento físico y emocional característico del Síndrome de Burnout, lo que subraya la necesidad de equilibrar las demandas laborales con el fin de prevenir y abordar eficazmente este fenómeno.

**Tabla 14.***Causas del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Poveda S, define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Monotonía laboral	La monotonía debido a la repetición de acciones de manera secuencial son también factores que generan malestar psicológico en la persona, al sentirse está estancada en un empleo sin futuro y en el que debe repetir diariamente los mismos procesos de manera casi automática.

*Nota: (Poveda, 2015).*

La monotonía laboral, la cual se define como la repetición secuencial de acciones que generan malestar psicológico en la persona. Esta monotonía se debe a la repetición constante de los mismos procesos de manera casi automática, lo que provoca en el trabajador una sensación de estancamiento en un empleo sin futuro y sin posibilidad de desarrollarse. En resumen, la falta de variedad y retos en el trabajo, así como la percepción de realizar las mismas tareas de forma rutinaria, son factores clave que contribuyen al desarrollo del Síndrome de Burnout, resaltando la necesidad de implementar estrategias que promuevan la diversidad de actividades, el crecimiento profesional y la autonomía de los trabajadores para prevenir este fenómeno en los entornos laborales.

**Tabla 15.**

*Causas del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Álvarez L, Gallardo C y Álvarez M, define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Demasiadas responsabilidades	Un puesto de trabajo con demasiadas responsabilidades pone a prueba las capacidades tanto laborales como psicológicas, físicas o emocionales del trabajador, haciendo que sienta que la situación le desborda

*Nota: (Álvarez, Gallardo y Álvarez, 2023).*

La sobrecarga de responsabilidades laboral se define como un puesto de trabajo con demasiadas responsabilidades que ponen a prueba las capacidades tanto laborales como psicológicas, físicas y emocionales del trabajador, haciendo que sienta que la situación lo desborda. Esta acumulación de responsabilidades excesivas genera en el individuo una sensación de agotamiento y desbordamiento, afectando su bienestar y desempeño. En resumen, la excesiva carga de trabajo y la demanda de múltiples habilidades más allá de las capacidades del trabajador son factores clave que contribuyen al desarrollo del Síndrome de Burnout, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias que equilibren las responsabilidades laborales con los recursos disponibles de los empleados para prevenir este fenómeno.

**Tabla 16.***Causas del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Islas R, Gutiérrez F, Castellanos J, Méndez K, definen a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Falta de incentivos	La falta de incentivos lleva al desarrollo de burnout en forma importante en los aspectos de despersonalización y realización personal.

*Nota: (Islas, et al 2017)*

La ausencia de estímulos o recompensas que lleva al desarrollo de aspectos importantes del Síndrome de Burnout, como la despersonalización y la falta de realización personal. La carencia de incentivos, reconocimientos o recompensas por el esfuerzo y desempeño de los trabajadores contribuye de manera significativa a que estos experimenten sentimientos de desapego, desgaste emocional y baja autoeficacia. Por lo tanto, la implementación de sistemas de incentivos y recompensas es una estrategia fundamental para prevenir y abordar este fenómeno en los entornos laborales.

**Tabla 17.***Causas del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Camasi K, define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Clima laboral negativo	Un clima laboral en el que se desarrollen dinámicas negativas entre los trabajadores y donde no prevalezcan las relaciones de compañerismo, de colaboración o de fraternidad, también puede acabar generando en los empleados un síndrome de burnout en su trabajo diario.

*Nota: (Camasi, 2018).*

Un entorno de trabajo donde se desarrollan dinámicas interpersonales negativas, como la falta de compañerismo, colaboración y fraternidad entre los trabajadores. Este clima laboral adverso puede terminar generando en los empleados un síndrome de burnout en su trabajo diario. En resumen, la presencia de un clima laboral caracterizado por relaciones interpersonales tensas, competitivas y carentes de apoyo mutuo se perfila como un factor clave que contribuye al desgaste físico y emocional de los trabajadores, lo cual resalta la necesidad de promover entornos laborales más positivos y colaborativos para prevenir y abordar eficazmente este fenómeno.

**Tabla 18.**

Causas del Síndrome de Burnout

*Según los autores Moreno D y Luna J, define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Sobrecarga de funciones	Puede ser la causa principal en el desarrollo de un síndrome de burnout por parte de los trabajadores debido que los empleados pasan demasiadas horas desarrollando diferentes actividades y esto hace que genere un exceso de estrés y consecuencias en la salud del empleado afectación directa a la organización.

*Nota: (Moreno y Luna, 2022).*

La sobrecarga de funciones puede ser la causa principal del desarrollo de un síndrome de burnout en los trabajadores, se define como la realización de demasiadas horas de trabajo por parte de los empleados, lo que los lleva a pasar demasiado tiempo desarrollando diferentes actividades laborales. Esta situación genera un exceso de estrés que tiene consecuencias directas en la salud del trabajador y en la organización. En resumen, la exigencia de una carga laboral excesiva, llevando a los empleados a dedicar demasiadas horas a sus funciones, se perfila como un factor clave que contribuye al desgaste físico y emocional característico del síndrome de burnout, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias que equilibren las demandas laborales con los recursos disponibles de los trabajadores.

**Tabla 19.***Causas del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Camacho J., define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Precarización laboral	La falta de medios en el trabajo diario por parte del trabajador y la utilización de herramientas ineficientes o desfasadas también puede relacionarse con la aparición del síndrome de burnout.

*Nota: (Camacho, 2003).*

. La escasez de recursos y medios apropiados para realizar las tareas laborales genera en el trabajador una sensación de desamparo y dificultad que contribuye al desarrollo del agotamiento físico y emocional característico del Síndrome de Burnout. Esto resalta la necesidad de proporcionar a los empleados los instrumentos, herramientas y condiciones laborales adecuadas para desempeñar sus funciones, con el fin de prevenir y abordar eficazmente este fenómeno.

**Tabla 20.***Causas del Síndrome de Burnout*

*Según los autores Balladares K y Hablick F, define a la causa del Síndrome de Burnout*

<b>Causas</b>	<b>Definición</b>
Trabajos monótonos	Los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del síndrome de burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés.

*Nota: (Balladares y Hablick F, 2017).*

Los trabajos monótonos son una de las causas del Síndrome de Burnout. Esto se define como puestos laborales aburridos, repetitivos y carentes de incentivos, lo que conlleva a que el trabajador no encuentre ninguna motivación en lo que hace, generando frustración y estrés. En resumen, la ausencia de variedad, retos y recompensas en las tareas laborales cotidianas contribuye al desarrollo de sentimientos de agotamiento y falta de realización personal característicos del Síndrome de Burnout. Esto subraya la importancia de diseñar trabajos que ofrezcan mayor diversidad, autonomía y oportunidades de crecimiento para los empleados, con el fin de prevenir y abordar de manera efectiva este fenómeno en los entornos laborales.

## 6.5 Efectos del Síndrome de Burnout

### Tabla 21.

#### *Efectos del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Vega M. define de esta manera a los efectos del Síndrome de Burnout*

<b>Efectos</b>	<b>Definición</b>
Psicosomáticos	Agotamiento, cansancio extremo y malestar general. Extenuación crónica. Alteración de las funciones en todos los sistemas del cuerpo humano (digestivo, respiratorio, cardiovascular, reproductor). Síntomas como dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, insomnio, molestias y dolores musculoesqueléticos, pérdida de peso, hipertensión, entre otros.
Conductuales	Conducta asociales y despersonalizadas en el trabajo. Desarrollo de conductas como abuso del licor, cigarrillo. Cambios repentinos de humor. Incapacidad para llevar una vida relajada. Incapacidad para concentrarse. Superficialidad en las interacciones con los demás.

Emocionales	Cansancio emocional. Síntomas disfóricos (irritabilidad, tristeza, inquietud). Ansiedad. Sentimientos de impaciencia, culpabilidad, irritabilidad. Baja tolerancia a la frustración. Sentimientos de soledad e impotencia.
Actitudinales	Desconfianza. Apatía. Ironía o cinismo hacia los usuarios de la organización. Oposición. Susplicacia y escasa verbalización en las interacciones
Sociales	Actitudes negativas hacia en vida. Disminución de la calidad de la vida personal. Crecimiento de los problemas de pareja, familias y en redes sociales intralaboral.

---

*Nota: (Vega, 2003).*

Según el cuadro, los efectos del Síndrome de Burnout se manifiestan tanto a nivel psicosomático como conductual. A nivel psicosomático, este síndrome genera agotamiento extremo, malestar general, alteraciones de las funciones corporales y trastornos como dolores de cabeza, insomnio y problemas gastrointestinales. Por otra parte, a nivel conductual, el Burnout se caracteriza por el desarrollo de conductas sociales y despersonalizadas en el trabajo, como abuso del alcohol, cambios repentinos de humor e incapacidad para concentrarse. En resumen, el Síndrome de Burnout produce un deterioro integral en la salud y el bienestar de los trabajadores, afectando tanto su estado físico como su comportamiento, lo que resalta la importancia de implementar medidas de prevención y atención para mitigar los impactos negativos de este fenómeno.

### **Tabla 22.**

#### *Efectos del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Zavala J, define a los efectos del Síndrome de Burnout*

---

<b>Efectos</b>	<b>Definición</b>
----------------	-------------------

---

Absentismo	Asuntos familiares, personales, comisiones laborales, enfermedades somáticas.
Menos dedicación al trabajo	Menos dedicación al trabajo
Aumento de la rotación del personal	Se perciben como cambios, traslados, comisiones.
Deterioro del rendimiento y productividad	Baja productividad pedagógica, administrativa.
Necesidad o solicitud de aumento de intervención sindical	Conflictos constantes, necesidad de mediación.

---

*Nota: (Zavala, 2008).*

De acuerdo a la tabla, los principales efectos del Síndrome de Burnout en los trabajadores incluyen el absentismo por asuntos familiares, personales o enfermedades somáticas, la disminución de la dedicación laboral, el aumento de la rotación del personal y el deterioro del rendimiento y la productividad. Además, este síndrome genera la necesidad de intervención y mediación sindical debido a los constantes conflictos que se producen. En resumen, el Síndrome de Burnout tiene un impacto negativo integral en el desempeño, la salud y el bienestar de los empleados, lo que se traduce en problemas de ausentismo, baja motivación, ineficiencia y dificultades organizacionales, resaltando la importancia de implementar estrategias efectivas para prevenir y abordar este fenómeno en los entornos laborales.

**Tabla 23.**

*Efectos del Síndrome de Burnout*

*Según el autor Pérez J, define a los efectos del Síndrome de Burnout*

---

<b>Efectos</b>	<b>Definición</b>
----------------	-------------------

---

Sobrecarga de trabajo	<p>El estrés, la tensión física y psicológica</p> <p>La sensación de amenaza y malestar.</p> <p>La baja motivación laboral y la baja satisfacción laboral.</p> <p>El agotamiento físico y emocional.</p> <p>La tendencia a abandonar el empleo.</p>
-----------------------	---

*Nota: (Pérez, 2013).*

La tabla muestra que la sobrecarga de trabajo es uno de los efectos del Síndrome de Burnout. Esta se manifiesta a través de la tensión física y psicológica, así como la sensación de amenaza y malestar que experimentan los trabajadores. En resumen, la sobrecarga laboral es una consecuencia directa del Síndrome de Burnout, la cual genera un estado de estrés y agotamiento en los empleados que repercute negativamente en su motivación, satisfacción y rendimiento en el trabajo. Esto subraya la importancia de abordar y prevenir este fenómeno mediante la implementación de medidas que equilibren adecuadamente las demandas laborales con los recursos y capacidades de los trabajadores, con el fin de preservar su bienestar y desempeño a largo plazo.

## 6.6 Operacionalización de la variable

**Tabla 24.**  
*Operacionalización de la variable*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medicion
Burnout	El síndrome de Burnout consiste en medir tres áreas: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.	Esta variable será medida en la presente investigación usando el instrumento Maslash Burnout Inventory-General Survey.	Agotamiento Emocional	Mide la vivencia de estar agotado por las exigencias del trabajo.	1,2,3,4 y 6	0=Nunca 1=Muy rara vez
			Cinismo	Mide el grado de reconocer comportamientos de frialdad y distanciamiento en el trabajo.	8,9,13 y 14	2=A veces 3=Varias Veces 4=Con Frecuencia
			Eficacia Profesional	Mide los sentimientos de autoeficacia en relación a los objetivos de la organización.	5,7,10,11,12 y 15	5=Muy seguido 6=Siempre

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

## 7 METODOLOGÍA

### 7.1 Ubicación

La investigación se realizó en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga-Cotopaxi-Ecuador, calle Susana Donoso 57-36 y Manuelita Cañizares - Latacunga 393R+J6F, Latacunga.

### 7.2 Equipos y materiales

**Tabla 25.**

*Equipos y Materiales*

<b>Equipos</b>	<b>Materiales</b>
Personas	Equipo de trabajo y colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Latacunga
Equipo tecnológico y materiales	Computadores portátiles Acceso a internet
Conocimiento	Manejo de office Microsoft office
Software y Hardware	SPSS version 25 Google forms

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### 7.3 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación cuantitativa se distingue por su énfasis en la medición y el análisis numérico de datos. Este método se caracteriza por la recopilación sistemática de información que puede ser cuantificada, seguida de un análisis riguroso mediante técnicas estadísticas. La fortaleza del enfoque cuantitativo radica en su capacidad para generar resultados que pueden ser generalizados y comparados en diferentes grupos y variables. Esto

lo convierte en una herramienta especialmente valiosa en estudios que requieren mediciones objetivas y la evaluación de efectos cuantificables. (Arias 2020).

Las investigaciones cuantitativas buscan, en su esencia, producir hallazgos que sean generalizables y basados en la medición objetiva de variables. En este contexto, el concepto de la población adquiere una relevancia particular. De acuerdo con Zúñiga et al (2023), en el ámbito cuantitativo, la población se refiere al conjunto total de individuos, objetos o eventos que poseen las características de interés para el investigador. Una adecuada definición y delimitación de la población es esencial para garantizar que los resultados obtenidos puedan ser extrapolables a un grupo más amplio.

#### **7.4 Según su diseño**

La investigación fue de tipo no experimental, lo que caracteriza este diseño es que no hay condiciones experimentales a las que están sometidas las variables de estudio, más bien estos son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación, y no son manipulables las variables (Arias, 2021).

#### **7.5 Según su alcance**

El alcance es descriptivo cuya función principal es especificar las propiedades y características de grupo, comunidades o cualquier fenómeno. Los estudios descriptivos pueden permitir la posibilidad de predecir un evento, aunque sean de forma rudimentaria; sin embargo, se debe tener la base teórica correcta, además de antecedentes que muestran un panorama claro de lo que puede pasar, solamente de esta forma se podrían plantear hipótesis (Arias, 2021).

#### **7.6 Fuente de datos**

##### ***7.6.1 Investigación revisión bibliográfica***

Esta investigación consiste en la revisión de material bibliográfico con respecto al tema de estudio, es uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información (Matos, 2022).

Argumentativa o del tipo exploratoria: como objetivo principal es tomar una postura sobre un determinado tema para probar si ese elemento a estudiar es correcto o incorrecto.

considerando causas, efectos y soluciones posibles que llevaran a una conclusión más de tipo crítica (Matos, 2022).

### **7.6.2 Hipótesis**

Según Hernández y Mendoza (2020), una hipótesis es "una explicación tentativa del fenómeno investigado, formulada a manera de proposición". Los autores explican que las hipótesis son guías para la investigación y establecen lo que se intenta probar, representando posibles respuestas al planteamiento del problema.

Hipótesis Nula (H0): No existe presencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Latacunga.

Hipótesis alternativa (H1): Existe presencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Latacunga.

### **7.7 Técnicas de recolección de datos**

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la utilización de un instrumento llamado cuestionario, el mismo que está direccionado a las personas para que proporcionen información acerca de sus opiniones, comportamientos y percepciones. Esta encuesta presenta datos cuantitativos o cualitativos, centrados en las preguntas preestablecidas en un orden lógico y sistema de respuestas escalonado, en donde en su mayoría se obtienen datos numéricos (Arias, 2021).

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en trabajos investigativos. El cual está constituido por una serie de preguntas y posibles respuestas en donde el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente aplicada a una población conformada por personas (Arias, 2020).

En la presente investigación se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) con una fiabilidad del 0.79 del Alpha de Cronbach que está constituido por 3 dimensiones que evalúan los niveles de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, para lo cual se realizan 15 preguntas, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

**Tabla 26.***Escala de Likert MBI-GS**Usando una escala de Likert - Síndrome de Burnout*

<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>
Nunca	0
Muy rara vez	1
A veces	2
Varias veces	3
Con frecuencia	4
Muy seguido	5
Siempre	6

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

## **7.8 Procesamiento de la información y análisis estadístico**

De acuerdo a IBM Corporation (2017), PSS versión 25 es un software de análisis estadístico y de gestión de datos ampliamente utilizado en diferentes campos, como la investigación social, la psicología, la educación y la medicina. Esta versión, lanzada en 2017, incluye mejoras y nuevas funcionalidades que permiten a los usuarios realizar análisis más avanzados y eficientes.

Una vez validado el instrumento de recolección de datos MBI-GS y obtener la fiabilidad del 0.79% del Alpha de Cronbach, se procedió a la recolección de la información a los trabajadores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga. Luego, se creó una base de datos electrónica en el programa SPSS Statistics versión 25, en donde se pasaron los datos recolectados de manera ordenada y sistemática.

### **7.8.1 Alpha de Cronbach**

De acuerdo con los autores Toro et al (2022), el Alpha de Cronbach es un coeficiente de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

### 7.8.2 Valores del Alpha de Cronbach

El valor mínimo para el Alpha de Cronbach es de 0.7, que quiere decir que la consistencia interna que evalúa la fiabilidad es aceptable. El valor máximo esperado en la fiabilidad es de 0.9, por encima del valor mencionado se considera que hay redundancia o duplicación. Es decir más de un ítem está midiendo lo mismo.

#### Tabla 27.

*Resultado del Alpha de Cronbach Instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,797	15

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

Con los valores proporcionados para la valoración del instrumento de Maslach Burnout Inventory General Survey, se puede considerar que los valores son aceptables en cuanto a la fiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento usado en la investigación con un valor de 0.79.

### 7.8.3 KMO

El índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), análisis factorial es una técnica estadística que identifica la estructura subyacente de un conjunto de variables. Pizarro y Martínez (2020). Para evaluar si los datos de un instrumento tienen la coherencia interna y la idoneidad necesarias para realizar dicho análisis.

### 7.8.4 Valores del KMO

Los valores de KMO entre 0.8 y 1 indican que el muestreo es adecuado y que la consistencia interna del instrumento es idónea. Los valores de KMO inferiores a 0.6 indican que la consistencia interna no es adecuada y que se deben tomar medidas correctivas (Romero, 2020).

### 7.8.5 Esfericidad de Barlett

Es utilizado para evaluar la adecuación de los datos para un análisis factorial, la prueba de la esfericidad de barlett examina la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones es una matriz de identidad. Es decir no hay correlaciones específicas entre las variables (Romero, 2020).

### 7.8.6 Valores de la esfericidad de Barlett

Los valores altos del estadístico, los mismos asociados a valores pequeños de significancia menor a 0.05, permitirán rechazar la hipótesis nula, para concluir que las variables de la muestra están suficientemente relacionadas para realizar el análisis factorial (López y Gutiérrez, 2019).

#### Tabla 28.

*Resultados de las medidas KMO y Esfericidad de Barlett Instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
<b>Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo</b>		,816
<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>	Aprox. Chi-cuadrado	656,894
	gl	105
	Sig.	,000

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

Tras aplicar el análisis factorial utilizando el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), se llevó a cabo la validación de los contenidos de la encuesta del Síndrome de Burnout usando 15 ítems. Este análisis permitió evaluar la pertinencia y significado de cada uno de los ítems del instrumento de medición. El valor de KMO obtenido es de 0.816, que es mayor a 0.5 y cercano a 1. Esto indica que los datos tienen una buena adecuación del conjunto de datos de la muestra al análisis factorial. Dentro de la prueba de esfericidad de Barlett, con una significancia de < 000 menor a 0.05 se puede rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa que existe Síndrome de Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social.

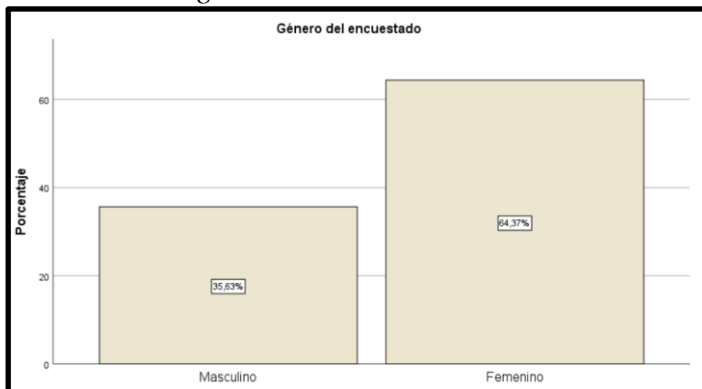
## 8 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 8.1 Datos sociodemográficos

Para esta sección se cuenta con los resultados dados por los encuestados tanto a los datos sociodemográficos, y al instrumento MBI-GS sobre el Síndrome de Burnout en el lugar de trabajo.

#### Figura 1.

*Datos sobre el género de los encuestados*



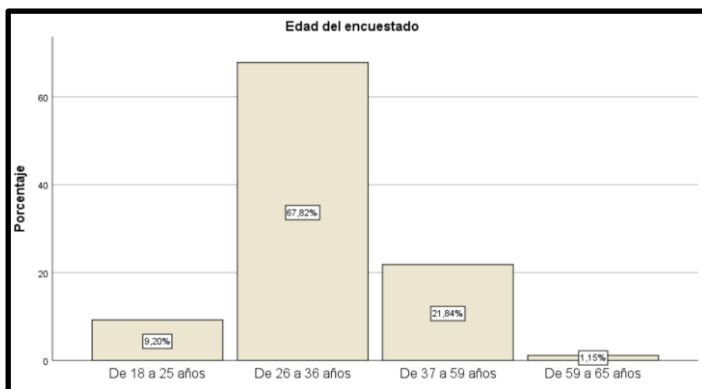
*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

#### Interpretación

La distribución por género observada en el estudio con predominio femenino 64,37% y masculino 35,63%. Esta composición de la fuerza laboral podría implicar una observación en cuanto a la igualdad de género, sin embargo no es relevante en cuanto a los objetivos de esta investigación.

#### Figura 2.

*Edad del encuestado*



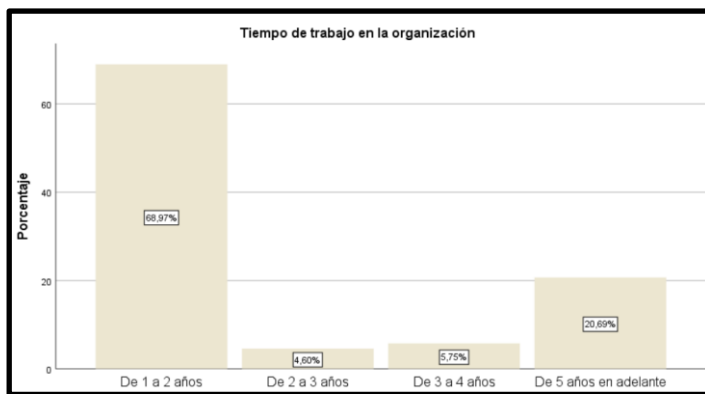
*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### Interpretación

La encuesta revela que la fuerza laboral de la organización está compuesta principalmente por personas del grupo de edad de 26 a 36 años (59 colaboradores), seguidas por personas del grupo de edad de 37 a 59 años (19 colaboradores). Hay menos colaboradores jóvenes entre 18 y 25 años y menos que se acercan a la edad de jubilación entre 59 y 65 años. Esta distribución por edades puede indicar una estructura organizacional madura con experiencia, conocimiento y nuevos talentos.

### Figura 3.

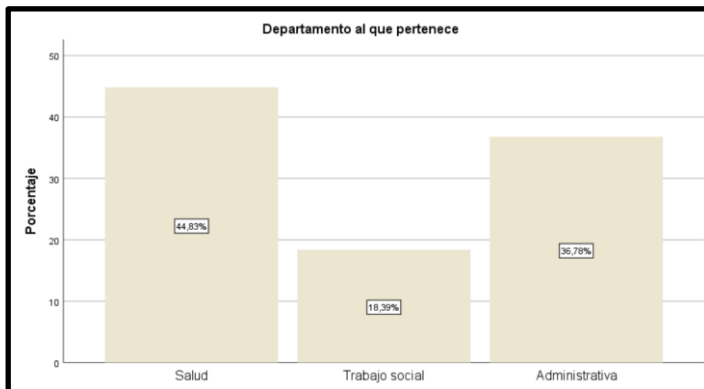
*Tiempo de trabajo en la organización*



*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### Interpretación

El análisis de la antigüedad de los colaboradores revela que la organización tiene un 69% (60 colaboradores) con 1-2 años de antigüedad, lo que sugiere una alta rotación de personal en los últimos años y potenciales desafíos en la retención de talento y la pérdida de conocimiento institucional. Por otro lado, el 20.7% (18 colaboradores) con 5 años o más de experiencia representa un valioso núcleo de empleados con mayor conocimiento de la organización.

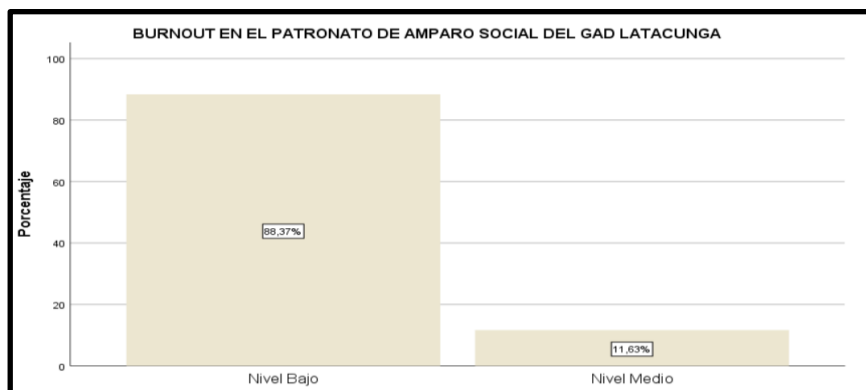
**Figura 4.***Departamento al que pertenece**Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### Interpretación

Los colaboradores en el sector de la salud 44,8% (39 colaboradores) puede interpretarse que al ser una institución que presta servicios médicos a un precio bastante accesible a la comunidad ha ido tomando relevancia esa área dentro de la organización.

## 8.2 Nivel de Burnout en colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga

En esta sección se encuentra en nivel de Burnout en los encuestados

**Figura 5.***Análisis general del nivel de Burnout**Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### Interpretación

El 88,37% (76 colaboradores) encuestados presenta un nivel bajo de burnout. Este es un resultado muy positivo porque sugiere que la mayoría de las personas del equipo no presentan los síntomas clásicos del burnout, como agotamiento emocional, cinismo y se sienten eficaces en sus puestos de trabajo. Por otro lado, el 11,63% (10 colaboradores) padece síndrome de burnout en un nivel medio. Aunque esta proporción es relativamente baja, representa un grupo que sufre los efectos del estrés laboral, que puede tener consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional. Estos hallazgos son importantes porque nos permitieron determinar que, aunque la mayoría de las personas del equipo tenían niveles más bajos de agotamiento, todavía había una minoría que experimentaba el síndrome. Esto significa implementar estrategias proactivas de prevención y atención y centrarse en mejorar las condiciones laborales.

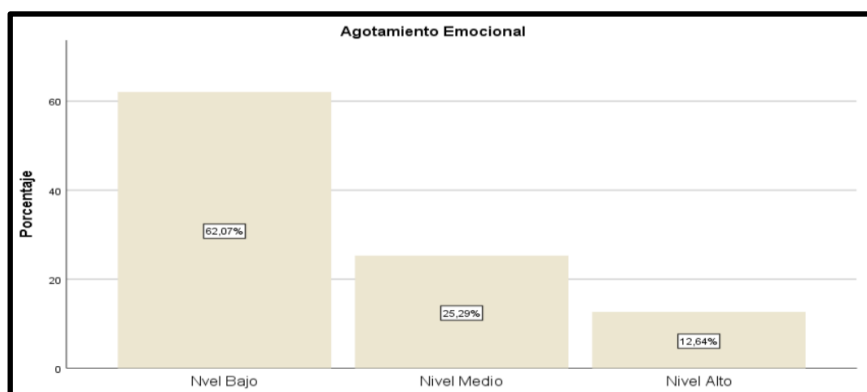
### 8.3 Resultados de Maslach Burnout Inventory General Survey por dimensiones

Para este instrumento se cuenta con 15 ítems divididos en tres dimensiones; Agotamiento emocional (5 ítems), cinismo (4 ítems) y eficacia profesional (6 ítems).

#### *Agotamiento emocional*

#### **Figura 6.**

#### *Análisis de Agotamiento emocional*



*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

#### **Interpretación**

Los datos obtenidos se interpretan que: el 62,04% (54 colaboradores) tienen un nivel bajo en la dimensión de agotamiento emocional se trata de un porcentaje favorable, que indica que la mayoría de los empleados no experimentan altos niveles de burnout o agotamiento

emocional en el trabajo. Por otro lado, el 25,29% (22 colaboradores) experimentó agotamiento emocional moderado, lo que significa que este grupo puede experimentar niveles de estrés y fatiga que, de no tratarse, pueden derivar en problemas más graves. Finalmente, el 12,64% (11 colaboradores) restante de los empleados se encontraba en un nivel alto de agotamiento, lo que sugiere que esta menor proporción de empleados experimenta un mayor agotamiento emocional relacionado por el estrés y fatiga en su puesto de trabajo.

## Cinismo

### Figura 7.

#### *Análisis de Cinismo*



*Nota:* Elaborado por el equipo de investigación

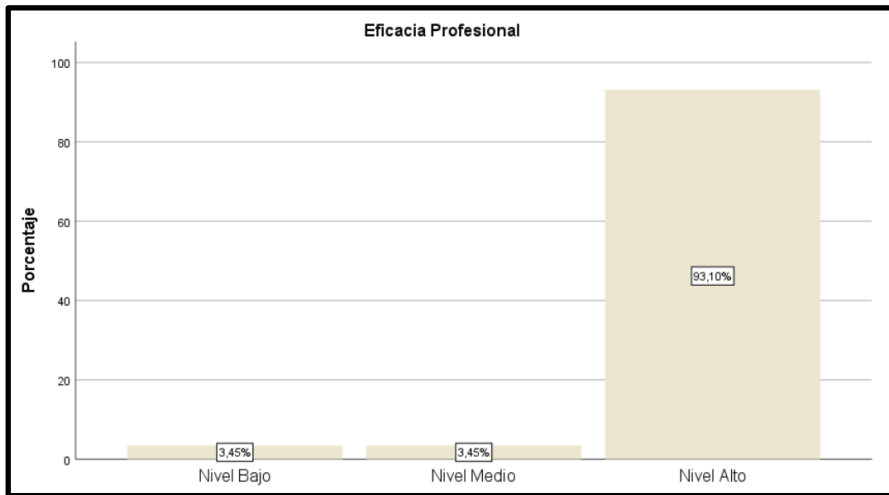
### Interpretación

Un nivel más bajo de cinismo significa que los colaboradores no son escépticos, desconfiados o pesimistas acerca de su trabajo. Más bien, los resultados muestran que los empleados mantienen una visión optimista, constructiva y comprometida de su trabajo. Demuestra que el equipo se siente motivado, comprometido y ve el valor de sus funciones. No hubo evidencia de cinismo o actitudes negativas generales que afectarán el ambiente de trabajo o el desempeño. Este hallazgo es muy positivo para la organización, ya que muestra que los esfuerzos por mantener altos niveles de compromiso, sentido de propósito y bienestar de los empleados son efectivos.

## Eficacia profesional

### Figura 8.

#### *Análisis de eficacia profesional*



*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### **Interpretación**

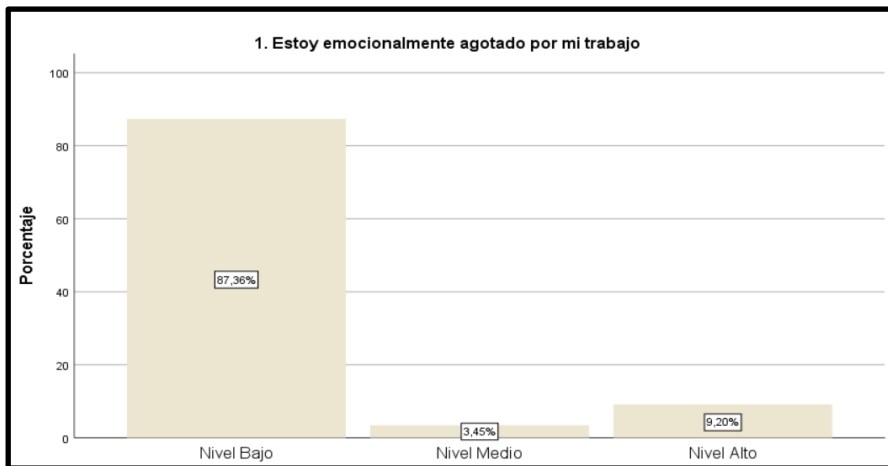
El 93,10% % (81 colaboradores) se encuentran en un nivel alto en términos de eficacia profesional. Se trata de un resultado muy positivo y alentador, ya que demuestra que la mayoría de los empleados se sienten muy capaces y eficaces en el desempeño de sus funciones. Refleja una alta autoeficacia y confianza en las propias capacidades. El 3,45% (3 colaboradores) de los empleados tiene un nivel medio de eficiencia profesional. Esta pequeña proporción sugiere que algunos miembros del personal pueden experimentar confusión o dificultades con ciertos aspectos de su trabajo y requerir más investigación para determinar la causa y brindar el apoyo necesario. Asimismo, el 3,45% (3 colaboradores) restante de los empleados tiene una baja sensación de eficacia en el trabajo, entonces este grupo de colaboradores pueden presentar una baja autonomía en la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo.

## 8.4 Resultados de Maslach Burnout Inventory General Survey por preguntas

Para este instrumento se cuenta con 15 ítems por las tres dimensiones.

### Figura 9.

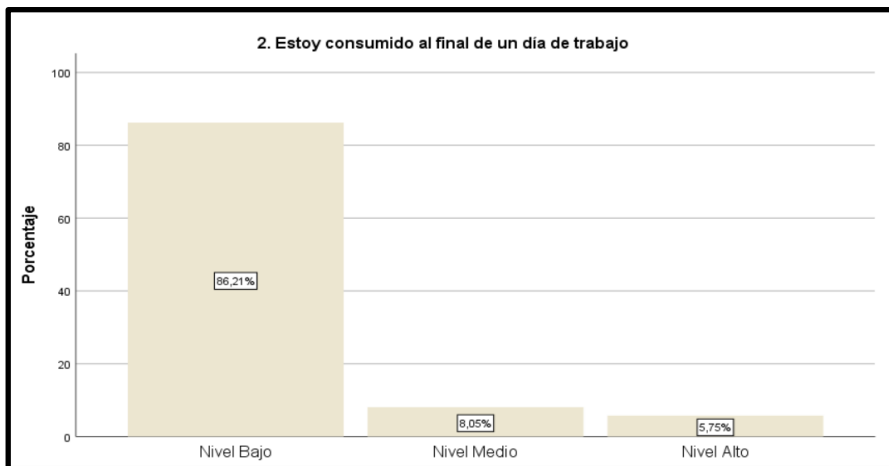
*Análisis del primer ítem*



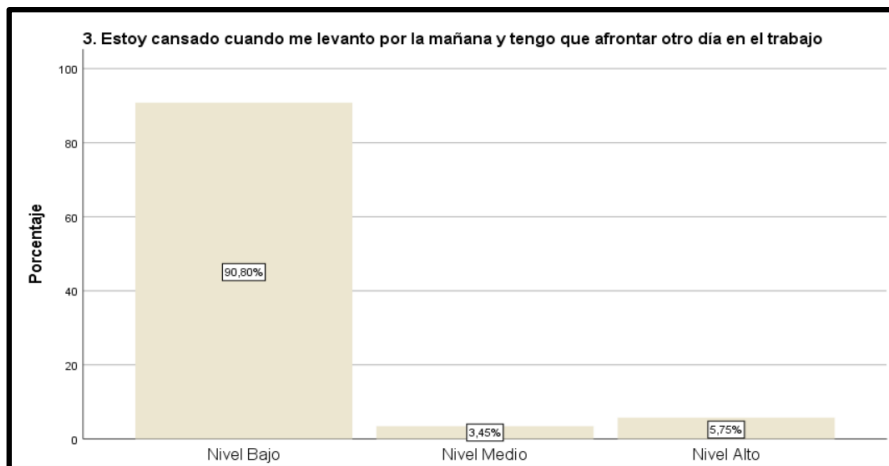
*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

### Interpretación

El 87,36% (76 colaboradores) afirmó que el nivel de cansancio emocional provocado por el trabajo es bajo. Este es un resultado muy positivo, ya que demuestra que la gran mayoría de los miembros del equipo realizan sus tareas sin agotamiento ni agotamiento emocional severo. Es un indicador clave de prosperidad y sostenibilidad. Por otro lado, el 3,45% (3 colaboradores) se encuentra en un estado moderado de agotamiento emocional. Aunque esta proporción es relativamente pequeña, se trata de un grupo de trabajadores que pueden experimentar un deterioro gradual de su salud mental y emocional si no se abordan de inmediato los factores que causan esta condición. De mayor consideración es que el 9,20% (8 colaboradores) informaron altos niveles de agotamiento emocional. Este grupo de trabajadores puede sufrir estrés, burnout y síntomas como depresión, ansiedad o desconexión emocional.

**Figura 10.***Análisis del segundo ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

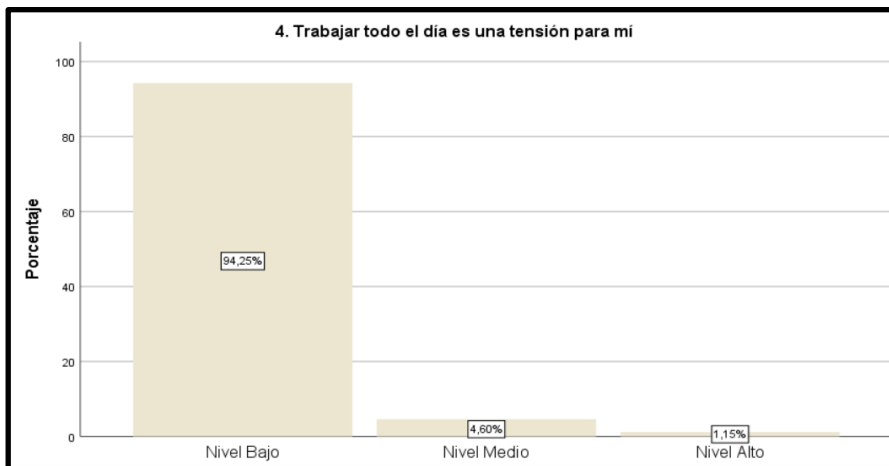
El 86,21% (75 colaboradores) de los trabajadores refirió un nivel leve de fatiga al final de la jornada laboral. Este es un resultado muy positivo porque muestra que la mayoría de las personas del equipo no experimentan un agotamiento excesivo después de completar sus tareas diarias. Esto demuestra que la carga de trabajo y las exigencias no están fuera del alcance de la mayoría de los empleados. De media, el 8,05% (7 colaboradores) de los empleados están cansados al final de la jornada laboral. Aunque esta incidencia es relativamente baja, este grupo de trabajadores puede correr riesgo de sufrir agotamiento progresivo si no se abordan los factores que contribuyen a esta afección. De manera alarmante, el 5,75% (5 colaboradores) de los trabajadores afirmó sentirse muy cansado al final de la jornada laboral. Este grupo de empleados puede experimentar altos niveles de estrés, fatiga y burnout, lo que puede tener graves consecuencias negativas para su salud física y mental, así como para su desempeño y compromiso con la organización.

**Figura 11.***Análisis del tercer ítem*

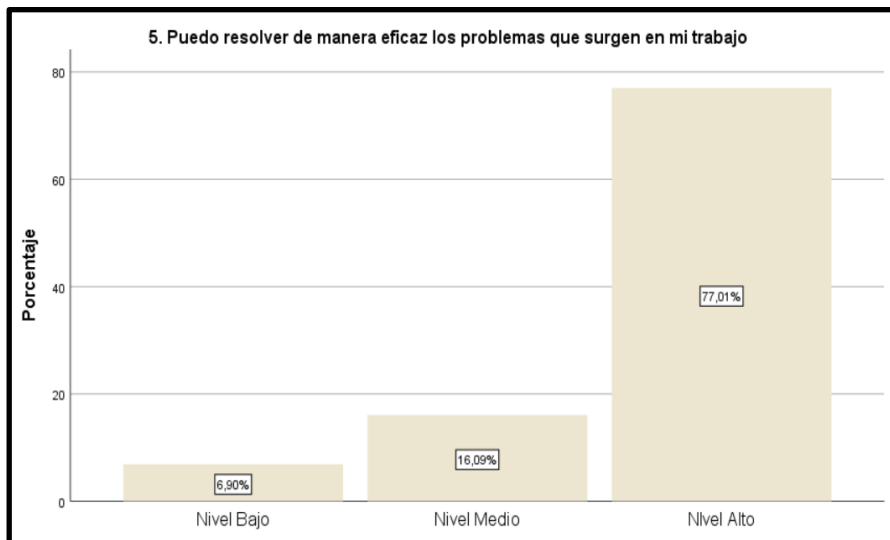
*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

**Interpretación**

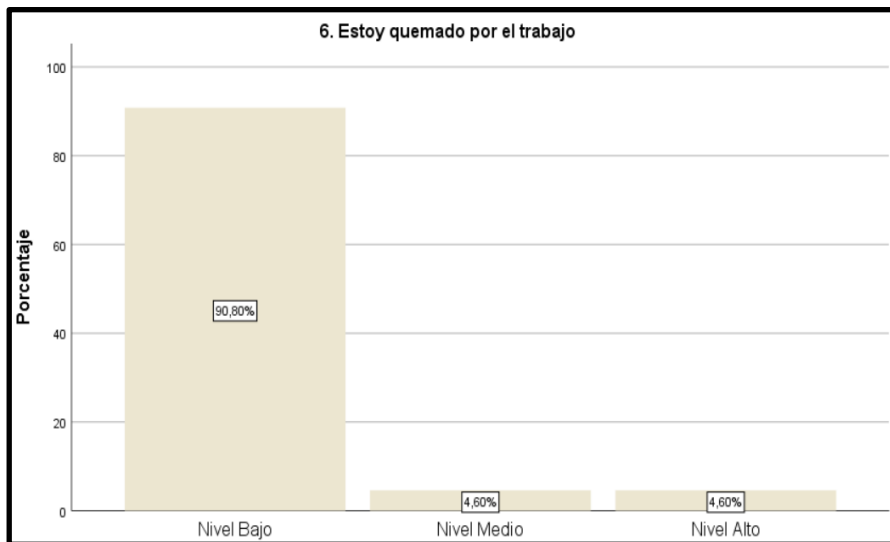
El 90,80% (79 colaboradores) presenta un nivel bajo de fatiga y dificultad para afrontar la nueva jornada laboral. Este es un resultado muy positivo ya que demuestra que la gran mayoría de las personas del equipo se sienten bien descansadas y tienen suficiente energía para afrontar las tareas y responsabilidades de su puesto. Esto muestra que las condiciones laborales y los niveles de estrés no contribuyen al agotamiento de los empleados. El 3,45% (3 colaboradores) se siente moderadamente cansado y le cuesta afrontar la nueva jornada laboral. Aunque esta proporción es relativamente baja, este grupo de empleados puede correr riesgo de agotamiento o burnout si no se eliminan a tiempo los factores que contribuyen a esta situación. El 5,75% (5 colaboradores) espera una nueva jornada laboral con elevado cansancio y dificultad. Aunque se trata de una minoría, es significativa y requiere una atención prioritaria por parte de la dirección del consejo.

**Figura 12.***Análisis del cuarto ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

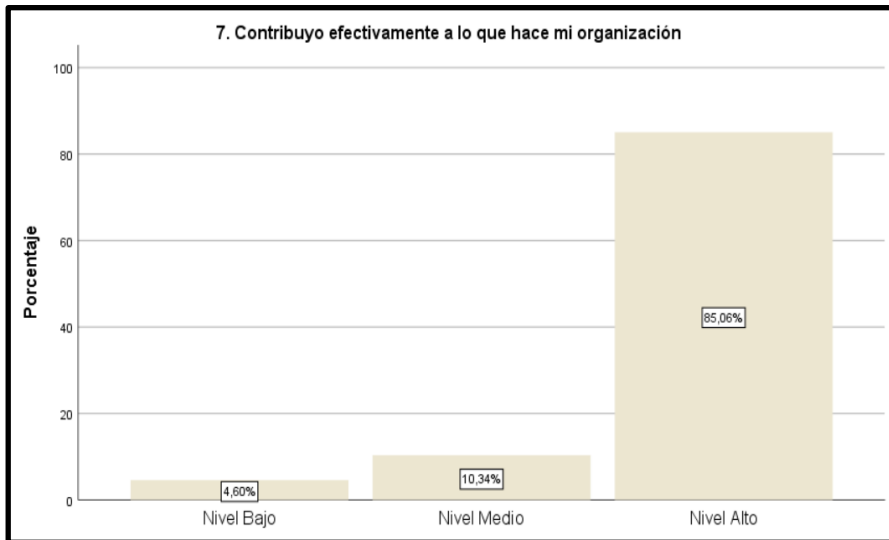
El 94,25% (82 colaboradores) tiene bajo estrés laboral. Este es un resultado muy positivo ya que demuestra que la mayoría de los miembros del equipo no experimentan estrés, ansiedad o estrés significativo durante sus actividades laborales. Esto demuestra que los empleados disfrutan en general de un ambiente de trabajo sano y equilibrado. El 4,60% (4 colaboradores) se siente moderadamente nervioso en el trabajo. Aunque esta tasa es relativamente baja, este grupo de empleados puede estar expuesto a niveles más altos de estrés si los factores que lo causan no se abordan a tiempo. Sólo el 1,15% (1 colaborador) tiene alta presión laboral. Aunque esta proporción es pequeña, merece especial atención porque estos individuos experimentan niveles de estrés y estrés laboral que pueden afectar negativamente su salud física y mental, así como su desempeño.

**Figura 13.***Análisis del quinto ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

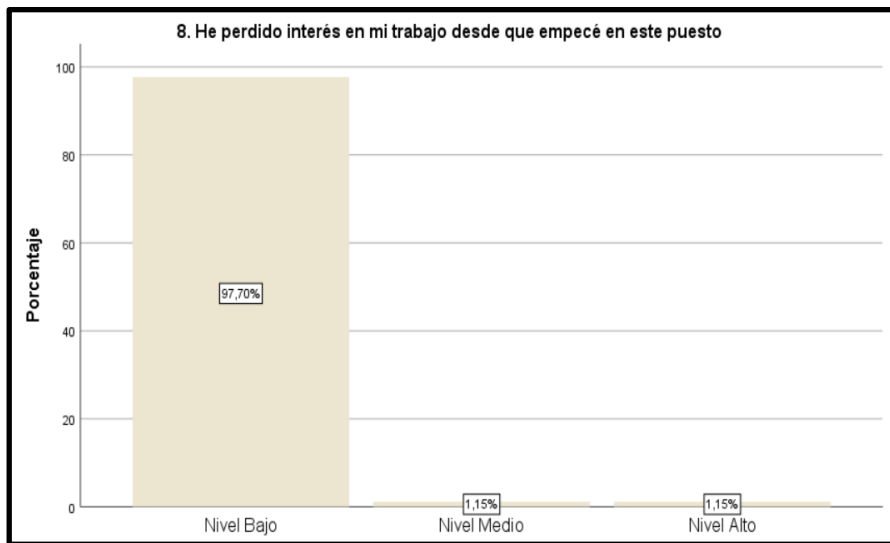
El 77,01% (67 colaboradores) tiene una alta capacidad para resolver problemas de forma eficaz. Este es un resultado muy positivo, ya que demuestra que la mayoría de los miembros del equipo cuentan con las habilidades, conocimientos y herramientas necesarias para responder y afrontar los desafíos que se presentan en el desarrollo de sus actividades laborales. Proporciona un alto grado de autonomía, robustez y rendimiento. El 16,09% (14 colaboradores) tiene un nivel medio de capacidad para resolver problemas de forma eficaz. Aunque esta proporción es menor que la del equipo senior, es una proporción del equipo que podría beneficiarse de un mayor apoyo y desarrollo de habilidades para la resolución de problemas. El 6,90% (6 colaboradores) tiene baja capacidad para resolver problemas de forma eficaz.

**Figura 14.***Análisis del sexto ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

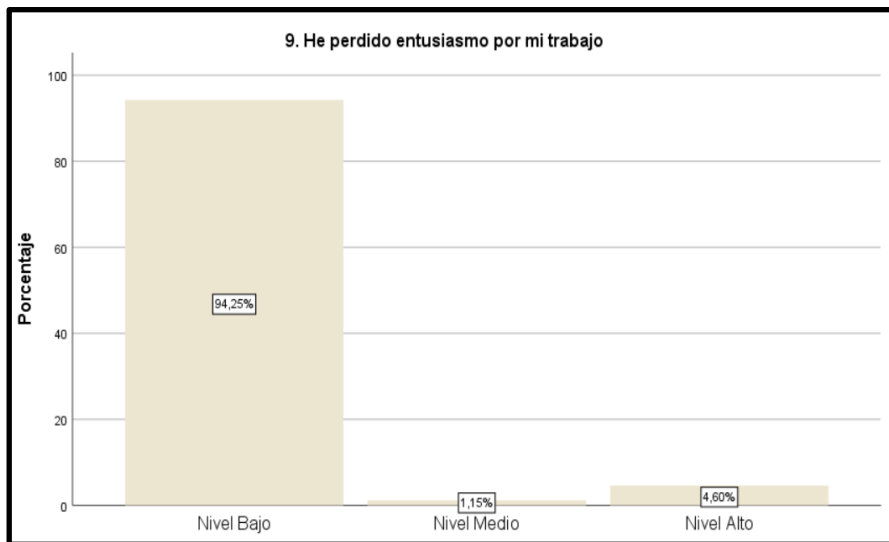
El 90,80% (79 colaboradores) experimenta un bajo nivel de sentirse quemado en el trabajo. Este es un resultado muy positivo porque demuestra que la mayoría de las personas del equipo no presentan síntomas de sentirse quemados, esto demuestra que los empleados en general están satisfechos e involucrados en su trabajo. El 4,60% (4 colaboradores) experimenta un nivel moderado en cuanto a sentirse quemados. Aunque esta proporción es relativamente baja, se trata de un grupo de empleados que pueden estar en riesgo de padecer síndrome de burnout a mediano plazo si no se abordan inmediatamente los factores que contribuyen al mismo. Otro 4,60% (4 colaboradores) empleados experimenta un alto nivel de cansancio es decir que no están satisfechos en su lugar de trabajo.

**Figura 15.***Análisis del séptimo ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

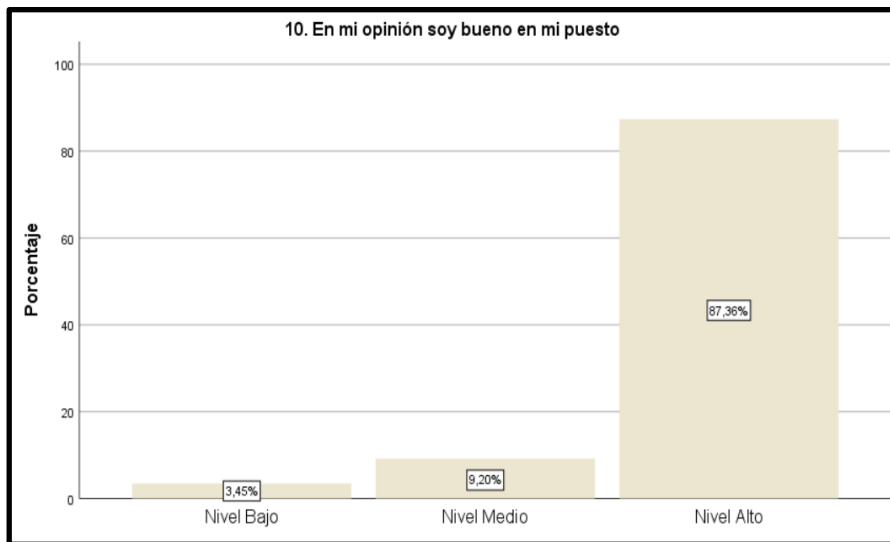
El 85,06% % (74 colaboradores) siente que ha realizado una contribución efectiva a la organización. Este es un resultado muy positivo ya que demuestra que la mayoría de los empleados se sienten muy valorados y creen que su trabajo y esfuerzo son fundamentales para la consecución de los objetivos de la organización. Crea un alto nivel de compromiso, motivación y sentido de pertenencia. El 10,34% (9 colaboradores) tiene un nivel medio de comprensión de la inversión efectiva. Este grupo, aunque minoritario, sugiere que algunos empleados pueden tener cierta incertidumbre o dificultad para imaginar el impacto de su trabajo. Finalmente, el 4,60% (4 colaboradores) tiene baja conciencia sobre la inversión efectiva. Este pequeño porcentaje refleja empleados que sienten que su trabajo no es valorado o que no están haciendo una contribución significativa a la organización.

**Figura 16.***Análisis del octavo ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

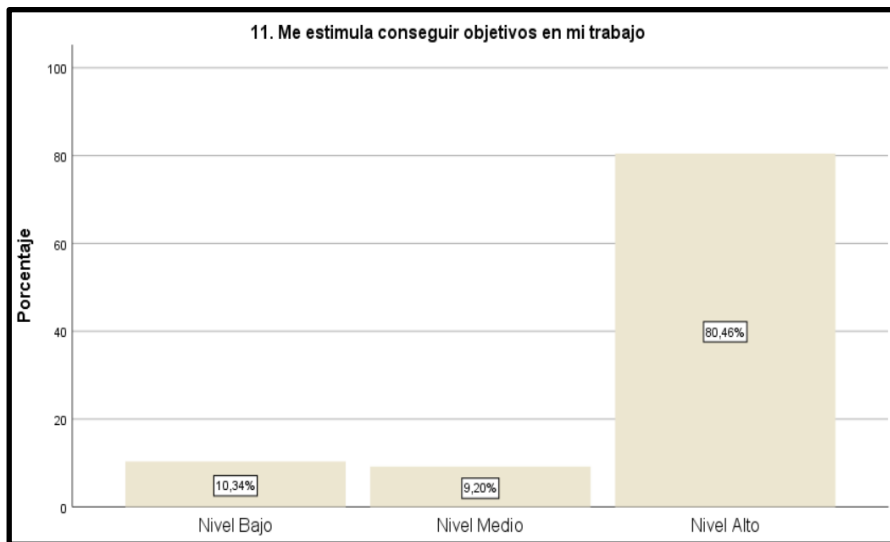
El 97,70% (85 colaboradores) ha perdido ligeramente el interés por el trabajo. Este es un muy buen resultado ya que muestra que la gran mayoría de los empleados todavía están muy interesados y comprometidos con su trabajo. El 1,15% (1 colaborador) experimentó una pérdida moderada de interés. Aunque esta tasa es muy baja, es importante estar atento a este colectivo, identificar las posibles causas y brindar el apoyo necesario para evitar que su interés siga cayendo. El 1,15% (1 colaborador) presenta un alto grado de desinterés. Como en el grupo anterior, esta proporción es muy pequeña, pero es representativa de los empleados que experimentan más burnout y emociones negativas en el trabajo.

**Figura 17.***Análisis del noveno ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

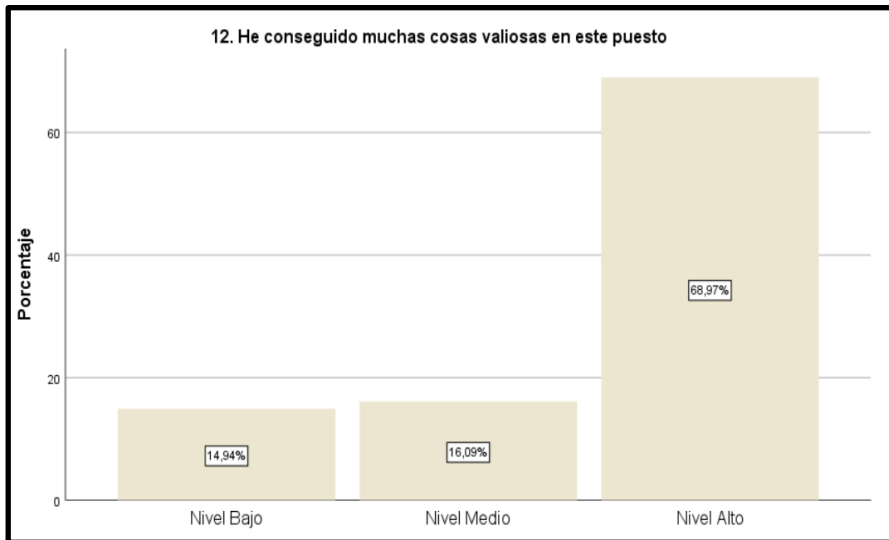
El 94,25% (82 colaboradores) tiene un grado bajo de pérdida de entusiasmo. Este es un resultado muy positivo ya que muestra que la mayoría de los empleados todavía están muy entusiasmados, motivados e involucrados en su trabajo. Una pérdida moderada de entusiasmo se produjo en el 1,15% (1 colaboradores). Esto sugiere que este pequeño grupo puede estar atravesando una fase de baja motivación o compromiso, por lo que es importante identificar las razones y brindar el apoyo necesario para restaurar el entusiasmo. El 4,60% (4 colaboradores) se encuentran muy desmotivados. Aunque este número es relativamente bajo, representa un grupo que experimenta mayores niveles de agotamiento y falta de motivación en el trabajo.

**Figura 18.***Análisis del décimo ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

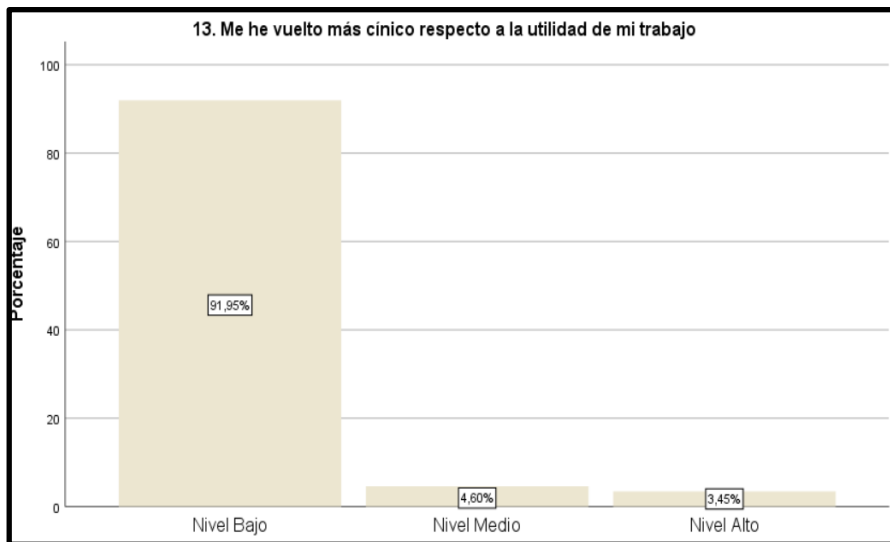
El 87,36% (76 colaboradores) de los empleados reportó un alto nivel de conciencia sobre su desempeño y habilidades en el trabajo. Este es un resultado muy positivo ya que demuestra que la mayoría de las personas del equipo se sienten capaces, competentes y valoradas en sus funciones. Es un indicador clave de autoeficacia, motivación y compromiso. Por otro lado, el 9,20% (8 colaboradores) percibe su desempeño como moderado. Aunque este porcentaje es relativamente pequeño, representa un grupo de empleados que pueden sentirse inseguros, carecer de confianza o necesitar más reconocimiento y avance profesional. De atención es que el 3,45% (3 colaboradores) reportara un bajo conocimiento de su desempeño. Este grupo de empleados puede tener baja autoestima, carecer de habilidades o apoyo y puede estar en riesgo de sufrir baja motivación, bajo desempeño o incluso desgaste.

**Figura 19.***Análisis del decimoprimer ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

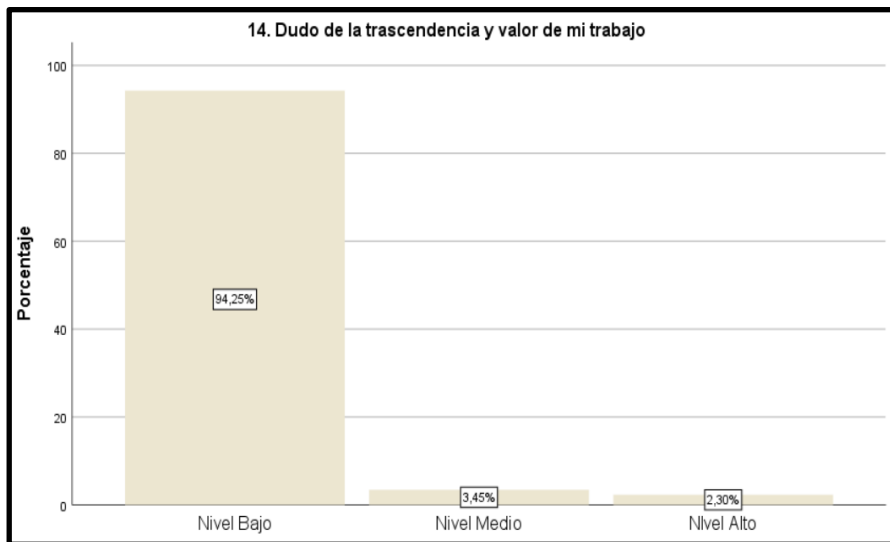
El 80.46% (70 colaboradores) se encuentran altamente motivados para alcanzar las metas laborales, lo cual es un indicador muy favorable, lo que demuestra que la mayoría de los empleados se encuentran altamente involucrados en el logro de las metas trazadas, lo cual es un aspecto fundamental para alcanzar las metas en rendimiento. Por otro lado, el 9,20% (8 colaboradores) se encuentra en el nivel medio de estimulación, por lo tanto necesita tomar medidas para aumentar su motivación y ayudar a trabajar mejor para lograr sus objetivos, mientras que el 10,34% (9 colaboradores) restante se encuentra en el nivel bajo en cuanto a la motivación para cumplir metas, es pueden no tener un suficiente sentido de pertenencia a su puesto de trabajo.

**Figura 20.***Análisis del decimosegundo ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

El 68,97% (60 colaboradores) alcanza un alto nivel de logro de algo de valor en el trabajo, lo que indica que la mayoría de ellos cree que su trabajo les proporciona valor y les permite alcanzar objetivos significativos, lo cual es un aspecto clave para mantener la motivación y la motivación a largo plazo y el compromiso. Por otro lado, el 16,09% (14 colaboradores) se encuentran en un nivel medio en este sentido, por lo que se debería tomar medidas que les ayuden a encontrar más sentido y valor en sus tareas diarias. Finalmente, el 14,94% (13 colaboradores) restante de los empleados tiene un bajo nivel de sentimiento de logro dentro de su puesto de trabajo.

**Figura 21.***Análisis del decimotercer ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

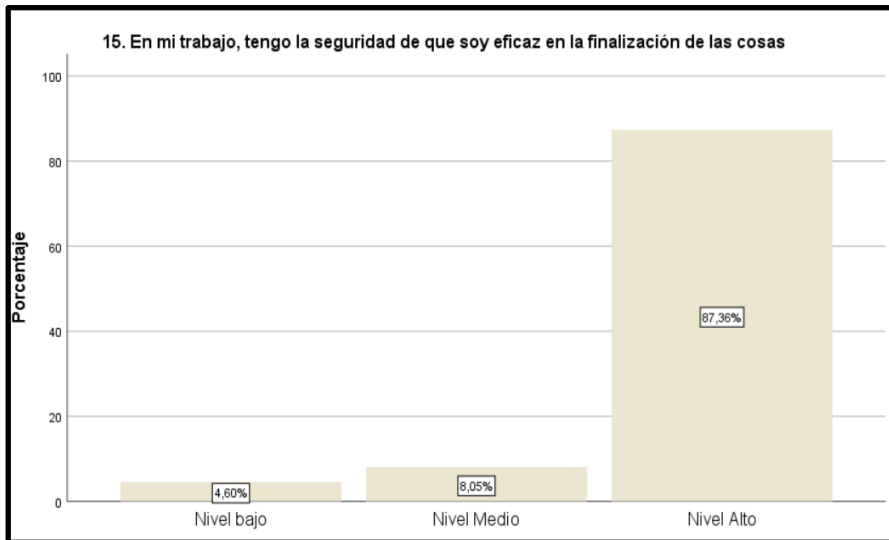
El 91,95% (80 colaboradores) reportó bajo cinismo sobre la utilidad de su trabajo, lo cual es un resultado muy positivo, indicando que la mayoría de los colaboradores no expresan cinismo ni dudas sobre la relevancia y valor de su trabajo. Esto demuestra que los empleados se sienten satisfechos y encuentran sentido a las tareas que realizan. Por otro lado, un 4,60% (4 colaboradores) se encuentra en un nivel moderado de cinismo. Finalmente, el 3,45% (3 colaboradores) restante está en un nivel alto, lo que significa que este pequeño grupo muestra una actitud más escéptica y desinteresada en su puesto de trabajo.

**Figura 22.***Análisis del decimocuarto ítem*

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

**Interpretación**

El 94,25% (82 colaboradores) de los colaboradores tiene un nivel bajo de duda sobre el significado y valor de su trabajo, lo cual es un resultado sumamente positivo, lo que demuestra que la mayoría de los empleados saben del impacto y valor de su trabajo. Esto demuestra que los colaboradores se sienten seguros y confiados en la idoneidad de su trabajo. Por otro lado, el 3,45% (3 colaboradores) tiene dudas moderadas sobre la importancia de su trabajo, por lo que es necesario tratar de fortalecer la comprensión de este grupo sobre la importancia de su aporte. Finalmente, el 2,30% (2 colaboradores) restante de colaboradores tiene un alto nivel de desconfianza de lo que aporta su trabajo, lo que significa que este pequeño grupo tiene más dudas sobre el valor de su trabajo.

**Figura 23.***Análisis del decimoquinto ítem**Nota: Elaborado por el equipo de investigación***Interpretación**

El 87,46% (76 colaboradores) desempeñan su trabajo en el lugar de trabajo con un alto nivel de seguridad y eficiencia. Se trata de un porcentaje muy favorable, que demuestra que la mayoría se sienten capaces, confiados y eficaces en la resolución de tareas y objetivos. Por otro lado, el 8,05% (7 colaboradores) se encuentra en un nivel moderado de seguridad y efectividad, por lo que es necesario tomar medidas para aumentar las habilidades y la confianza de este grupo para que ellos también puedan alcanzar un alto nivel de desempeño. Sin embargo, el 4,60% (4 colaboradores) se encuentra en un nivel inferior, lo que significa que este pequeño grupo de empleados todavía tiene cierta incertidumbre o dificultad para realizar con éxito sus tareas y necesita más apoyo personal para mejorar su sentido de autoeficacia.

## 9 PROPUESTA

### **"Estrategias Integrales para Mitigar y Prevenir el Síndrome de Burnout en la Organización"**

Objetivo: Desarrollar e implementar estrategias de Mitigación y Prevención que permita mejorar el bienestar y la salud mental de los empleados, incrementar la productividad y crear una cultura organizacional más saludable y resiliente.

Desarrollo: La siguiente propuesta está establecida por 9 estrategias de mitigación las mismas que se derivan de las tres dimensiones; a) agotamiento emocional 4 estrategias, b) cinismo 1 estrategia, c) eficacia profesional 4 estrategias. Las mismas constituidas por 9 importantes componentes; dimensión, pregunta, debilidad, estrategia, objetivo, acciones, responsable y finalmente la inversión. Estas estrategias están basadas en el análisis por cada pregunta en donde se presentan niveles medios y altos en agotamiento emocional y cinismo, así como niveles bajos de eficacia profesional. A través de ello se espera disminuir los niveles del Burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

La propuesta de prevención está basada en un plan de capacitación constituido por V módulos, en donde su objetivo es impartir información valiosa e importante acerca del Síndrome de Burnout, para de esta manera a través del conocimiento evitar que los colaboradores presenten síntomas. Esta capacitación es para todas las áreas pero haciendo énfasis en los nuevos colaboradores de la institución, con el fin de ponerlos al tanto del síndrome y de las herramientas de afrontamiento para el mismo.

Esta propuesta presenta una estructura sólida de 9 estrategias de mitigación para los colaboradores que presentan Síndrome de Burnout, basada en el análisis de las diferentes dimensiones y niveles. Además de ellos se complementa con un plan de capacitación integral para impartir a los colaboradores conocimientos y herramientas necesarias para la prevención y para afrontar el Burnout en el entorno laboral.

Tabla 29. Estrategias de Mitigación

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.	El 3,45% (3 colaboradores) se encuentran en un estado moderado de agotamiento. Y el 9,20% (8 colaboradores) informaron altos niveles de agotamiento emocional.	Implementar un sistema de apoyo psicológico para los colaboradores.	Brindar a los empleados las herramientas y el acompañamiento necesarios para preservar su salud mental	Evaluaciones psicológicas y asesoramiento individual confidencial a los colaboradores Realiza encuestas anónimas a los colaboradores para evaluar los niveles de estrés, agotamiento y otros desafíos emocionales. Organizar grupos focales o entrevistas con representantes de cada equipo para comprender en profundidad las principales preocupaciones. Ofrecer sesiones de asesoramiento	Departamento de Recursos Humanos y Psicología	3 meses	\$100,00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
					psicológico individual, ya sea presenciales o virtuales, de 6 a 12 sesiones por colaborador.			
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo.	El 8,05% (7 colaboradores) de los empleados están cansados moderadamente al final de la jornada laboral. Por otro lado el 5,75% (5 colaboradores) de los trabajadores afirman sentirse muy cansados al final de la jornada.	Implementar un programa de gestión de la carga de trabajo.	Optimizar y equilibrar la asignación de tareas y responsabilidades entre los empleados, con el fin de prevenir la sobrecarga laboral.	Revisar el diseño del manual de funciones de los cargos, para ver que no exista duplicidad de las mismas. Analizar y redistribuir la carga de trabajo de los colaboradores identificados, evitando sobrecargas y asignando tareas de manera más equilibrada. Mejorar los procesos y herramientas de	Departamento de Recursos Humanos	4 meses	\$100.00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
					trabajo para incrementar la eficiencia y reducir el tiempo invertido en tareas administrativas.			
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en el trabajo.	El 3,45% (3 colaboradores) se siente moderadamente cansado y le cuesta afrontar la nueva jornada laboral. Y el 5,75% (5 colaboradores) espera una nueva jornada laboral con elevado cansancio y dificultad.	Diseñar pausas activas y actividades de relajación durante la jornada laboral.	Mejorar el bienestar físico y mental de los empleados para reducir el nivel de cansancio tras la jornada laboral.	Realizar ejercicios de estiramiento y movilidad articular de 5-10 minutos durante la jornada laboral. Estos ayudan a liberar tensión muscular y mejorar la circulación. Cuello: Inclina suavemente la cabeza hacia un lado, luego al otro. Gira la cabeza de un lado a otro. Realiza movimientos circulares con la cabeza.	Departamento de Recursos Humanos	4 meses	\$100.00

**ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN**

Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
					<p>Hombros: Eleva y baja los hombros alternadamente. Haz círculos hacia atrás y hacia adelante con los hombros.</p> <p>Brazos y muñecas: Extiende completamente los brazos hacia arriba, luego hacia abajo. Gira las muñecas en círculos en ambas direcciones.</p> <p>Tronco: Inclina el tronco suavemente hacia los lados, luego hacia adelante y atrás. Gira el tronco de un lado a otro.</p> <p>Piernas y tobillos: Eleva las rodillas de forma alternada. Realiza</p>			

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
					círculos con los tobillos.			
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	Estoy “quemado” por el trabajo.	El 4,60% (4 colaboradores) experimenta un nivel moderado en cuanto a sentirse quemados. Otro 4,60% (4 colaboradores) empleados experimenta un alto nivel de cansancio.	Brindar Comunicación y sensibilización sobre el síndrome de Burnout.	Prevenir y mitigar los efectos del desgaste profesional en los empleados, a fin de mantener su bienestar.	Informar a los colaboradores sobre los resultados de la encuesta de burnout y de la situación de la organización frente al síndrome. Crear conciencia sobre los signos y síntomas del burnout, y sus posibles consecuencias, a través de informativos en forma de volantes y afiches dentro de la organización. Fomentar una cultura organizacional que normalice la	Departamento de Recursos Humanos y Jefaturas departamentales	4 meses	\$100.00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
					búsqueda de ayuda. Dar a conocer los recursos y servicios de apoyo psicológico disponibles.			
<b>CINISMO</b>	He perdido entusiasmo por mi trabajo	El 4,60% (4 colaboradores) se encuentran muy desmotivados.	Implementar acciones de reconocimiento y recompensas no monetarias	Dar valor a los colaboradores por sus contribuciones y logros, fomentando así su compromiso, satisfacción laboral y retención a largo plazo.	Establecer un sistema formal de reconocimiento no monetarias, como días libres, que valore y celebre los logros, grandes y pequeños, de los colaboradores.	Departamento de Recursos Humanos	4 meses	\$200.00
<b>EFICACIA PROFESIONAL</b>	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.	El 16,09% (14 colaboradores) tiene un nivel medio de capacidad para resolver	Implementar un sistema de aprendizaje entre pares y colaboración en la resolución de problemas.	Fomentar el desarrollo de habilidades y el intercambio de conocimientos	Emparejar a colaboradores con mayor experiencia en resolución de problemas (colaboradores senior) con	Departamento de Recursos Humano y Jefaturas departamentales	3 meses	\$100.00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
		problemas de forma eficaz. El 6,90% % (6 colaboradores) tiene baja capacidad para resolver problemas de forma eficaz.		entre los empleados, a fin de mejorar la eficiencia en la resolución de problemas.	aquellos de nivel medio y bajo, para brindar asesoramiento en cuanto a la toma de decisiones para la resolución de problemas en el lugar de trabajo.			
<b>EFICACIA PROFESIONAL</b>	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.	El 9,20% (8 colaboradores) se encuentra en el nivel medio de estimulación en su trabajo. El 10,34% (9 colaboradores) restante se encuentra en el nivel bajo en cuanto a la motivación para cumplir metas.	Desarrollar planes de acción que involucren a los líderes y todo su equipo.	Fomentar un compromiso y una participación activa de todos los niveles de la organización, para aumentar su nivel de pertenencia dentro de su trabajo.	Asignación de proyectos desafiantes y significativos. Oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento. Reconocimiento y retroalimentación positiva.	Departamento de Recursos Humanos	3 meses	\$100.00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
<b>EFICACIA PROFESIONAL</b>	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.	El 16,09% (14 colaboradores) se encuentran en un nivel medio en cuanto al sentido y valor en sus tareas diarias. Finalmente, el 14,94% (13 colaboradores) tiene un bajo nivel de sentimiento de logro dentro de su puesto de trabajo.	Retroalimentación frecuente y constructiva.	Generar un proceso de comunicación continuo y bidireccional entre líderes y colaboradores, que permita identificar áreas de mejora, fomentar el desarrollo profesional y personal.	<p>Establecer sesiones regulares de retroalimentación donde se destaquen los avances y se identifiquen áreas de mejora.</p> <p>Enfocar la retroalimentación en el proceso y el progreso, no solo en los resultados finales.</p> <p>Brindar retroalimentación constante de la evaluación de desempeño, constructiva y específica sobre el desempeño de cada colaborador.</p>	Departamento de Recursos Humanos	3 meses	\$100.00

ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN								
Dimensión	Pregunta	Debilidad	Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsable	Tiempo	Inversión
<b>EFICACIA PROFESIONAL</b>	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.	El 8,05% (7 colaboradores) se encuentra en un nivel moderado de seguridad y efectividad. El 4,60% (4 colaboradores) se encuentra en un nivel inferior, este pequeño grupo de empleados todavía tiene cierta incertidumbre para realizar con éxito sus tareas.	Promover la autonomía y el empoderamiento.	Crear una cultura de confianza, responsabilidad y desarrollo de talento, lo cual contribuye a una mayor eficiencia, compromiso organizacional.	Delegar tareas y responsabilidades a los colaboradores, dándoles más control sobre su trabajo. Fomentar la toma de decisiones y la resolución de problemas a nivel de equipo. Brindar oportunidades para que los colaboradores puedan aportar ideas y sugerencias.	Departamento de Recursos Humanos	3 meses	\$100.00

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

**Tabla 30. Capacitación****Capacitación sobre el Síndrome del Burnout****Objetivos:**

- Definir el concepto de burnout y sus principales características.
- Identificar los factores de riesgo que pueden llevar al burnout.
- Proporcionar estrategias efectivas para prevenir y hacer frente al burnout.

ÁREA O DEPARTAMENTO	MODULO	ACCIONES	CAPACITADOR	MODALIDAD	TIEMPO	PRESUPUESTO
Todas las Áreas	I. Introducción al Burnout	Definición del síndrome de burnout Síntomas físicos, emocionales y comportamentales Consecuencias del burnout a nivel individual y organizacional	Psicólogo Organizacional	Presencial	2 HORAS	\$400
Todas las Áreas	II. Factores de Riesgo	Sobrecarga laboral y presión de tiempo Falta de control y autonomía Recompensas insuficientes Ausencia de apoyo social Conflictos interpersonales	Psicólogo Organizacional	Presencial	1 HORA	\$300

		Desequilibrio entre vida laboral y personal				
Todas las Áreas	III. Estrategias de Prevención y Afrontamiento	<p><b>1. A nivel organizacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una cultura organizacional saludable</li> <li>• Implementar políticas de gestión de carga laboral</li> <li>• Fomentar la autonomía y el desarrollo profesional</li> <li>• Establecer canales de comunicación efectivos</li> <li>• Ofrecer programas de capacitación y apoyo emocional</li> </ul>	Psicólogo Organizacional	Individual	1 HORA 30 MINUTOS	\$350
Todas las Áreas	III. Estrategias de Prevención y Afrontamiento	<p><b>2. A nivel individual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar habilidades de gestión del tiempo</li> <li>• Practicar técnicas de relajación y manejo del estrés</li> <li>• Cultivar relaciones sociales y apoyo entre compañeros</li> </ul>	Psicólogo Organizacional	Presencial	1 HORA 30 MINUTOS	\$300

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a establecer límites y decir "no" cuando sea necesario</li> </ul>				
Todas las Áreas	IV. Taller Práctico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercicios de autoconocimiento y evaluación personal</li> <li>• Planificación de un plan de acción individual</li> <li>• Retroalimentación y apoyo entre los participantes</li> </ul>	Psicólogo Organizacional	Presencial	1 HORA	\$300
TODAS LAS ÁREAS	V. Conclusiones y Compromisos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de los principales puntos tratados</li> <li>• Importancia del autocuidado y la prevención del burnout</li> <li>• Adquisición de compromisos individuales y grupales</li> </ul>	Psicólogo Organizacional	Presencial	45 MINUTOS	\$350

*Nota: Elaborado por el equipo de investigación*

## 10 CONCLUSIONES

Existe la presencia del Síndrome de Burnout entre los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga, aunque los niveles generales se mantienen en un rango medio y bajo. Se determinó que en efecto se necesita implementar una propuesta de mitigación por lo que se presentó las estrategias antes propuestas.

La fundamentación teórica sobre las causas y efectos del burnout es esencial para comprender y abordar de manera efectiva este fenómeno en el contexto organizacional. Los diversos modelos y teorías desarrollados por investigadores en el campo de la psicología y la salud ocupacional han permitido identificar los principales factores de riesgo y las consecuencias del síndrome de burnout, tanto a nivel individual como organizacional.

Los resultados del diagnóstico muestran que los colaboradores del Patronato presentan niveles de burnout en el 88,37% encuestados tiene un nivel bajo de Burnout. Sin embargo, el 11.63% presenta Síndrome de Burnout en un nivel medio. En la dimensión del agotamiento emocional un nivel bajo de 62% nivel bajo, cinismo nivel bajo de 100% y eficacia profesional con un nivel alto de 93.10%.

El camino a seguir en el presente estudio es un plan de capacitación mismo que contiene V módulos para la prevención del Síndrome de Burnout, las mismas que se derivan de la necesidad de conocimiento acerca de este síndrome.

## 11 RECOMENDACIONES

Considerando que los niveles de Burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga se encuentran en un rango medio que si bien representan a una población minoritaria, se recomienda implementar un enfoque estratégico de mitigación, con el fin de mejorar más el estado de bienestar de los colaboradores.

Con el fin de fundamentar de manera sólida y efectiva las estrategias de mitigación del burnout en los colaboradores del Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga, se recomienda: Realizar una revisión exhaustiva de la literatura científica actualizada sobre el síndrome de burnout, sus causas, factores de riesgo y consecuencias, tanto a nivel individual como organizacional.

Los resultados del diagnóstico de síndrome de burnout en el Patronato de Amparo Social, se recomienda implementar las siguientes acciones: Identificar y analizar de manera detallada los factores de riesgo específicos que pueden estar presentes en el Patronato, a fin de implementar las estrategias de intervención dirigidas a mitigar dichos factores y establecer canales de comunicación abiertos y efectivos, donde los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y recibir apoyo oportuno por parte de los líderes y el área de Recursos Humanos.

Se recomienda un plan de capacitación de prevención del síndrome de burnout en el Patronato de Amparo Social del GAD Municipal de Latacunga dirigida en especial a nuevos colaboradores y aquellos que no tienen mucho tiempo en la organización, enfocado en técnicas como el manejo del tiempo, resolución de problemas, comunicación asertiva. Esto permitirá a los colaboradores adquirir herramientas para manejar de manera efectiva las demandas laborales.

## 12 REFERENCIAS

Aguilar, N., y Aquino, A. (2018). Síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/d6c0bd54-910b-493a-b253-45a5795ddf40>

Álvarez, M. (2018). Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en el Municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017. UAP  
[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/2175/1/Tesis\\_Clima\\_S%C3%ADndrome\\_Municipio.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/2175/1/Tesis_Clima_S%C3%ADndrome_Municipio.pdf)

AméricaEconomía. (2022). El 86% de los argentinos dice experimentar el Síndrome de Burnout. *América Economía*. <https://www.americaeconomia.com/el-86-de-los-argentinos-dice-experimentar-el-sindrome-de-burnout>

Aranda, C., Pando, M., y Salazar, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (HSS) en trabajadores del occidente del país México. *Revista Científica Salud Uninorte*, 32(2).  
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8588>

Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques consulting:* Perú.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>

Arias, J. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. *ENFOQUES CONSULTING EIRL*  
[https://www.researchgate.net/publication/352157132\\_DISENO\\_Y\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)

Arias, W., Ageda, T., Delgado, Y., et al (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Scielo* (63)249  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2017000400331&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2017000400331&script=sci_arttext)

Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. <https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

Álvarez, L., Gallardo, C., y Álvarez, M. (2023). Síndrome de Burnout y formas de afrontamiento en psicólogos trabajadores de un Hospital Público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 9389-9412. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/d6c0bd54-910b-493a-b253-45a5795ddf40>

Benavides, F, Merino, P., Cornelio, C., Assunção, et al. (2016). Basic questionnaire and methodological criteria for Surveys on Working Conditions, Employment, and Health in Latin America and the Caribbean. *Cadernos de Saúde Pública*, 32(9) <https://www.scielo.br/j/csp/a/PrLx66CQ7N4tLtgB6LVbLyq/?lang=es>

Bosqued, M. (2008). Quemados el Síndrome de Burnout, que es y cómo superarlo. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona, España. Recuperado de: <https://n9.cl/ly924>

Brill, P. (1984). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral ámbito deportivo. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>.

Balladares, K. y Hablick, F. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Revista de Estudios Empresariales y Empresariales*, 1 (1), 1–9. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/1/1>

Chasi, H. (2022). Factores De Riesgo Psicosociales, Burnout e Indicadores de Salud en trabajadores del Patronato Municipal Latacunga. *UniAndes*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15656>

Carola, C. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16088>

Caputo, J. (1991). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Scielo*. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>

Camasi, K. (2018). Relación entre el Síndrome de Burnout y clima laboral en las organizaciones: una revisión conceptual. *Universidad San Ignacio de Loyola*.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/a9448a39-8b56-40d8-907b-b83f6a576bed>

Camacho, J. (2003). Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado.

<https://www.fundacionforo.com.ar/uploads/pdfs/archivo16.pdf>

Carlin, M. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-

180. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171/88761>

Cruzado, L., Núñez, P. y Rojas, G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuro-Psiquiatría*. 76(2), 120-125.

<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/1194>

Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-

131. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Farber, B. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Education Research*. 77 (6), 325- 336. <https://eric.ed.gov/?id=EJ303593>

Farber, B. (200). Introduction: Understanding and treating Burnout in a Changing Culture. *Psychotherapy in Practice*. 56(5), 589-594.

[https://www.researchgate.net/publication/298628686\\_Introduction\\_Understanding\\_and\\_treating\\_burnout\\_in\\_a\\_changing\\_culture](https://www.researchgate.net/publication/298628686_Introduction_Understanding_and_treating_burnout_in_a_changing_culture)

García, N., Haro, A., Silva, L. et al. (2023). Estadística y probabilidades. *CASADELPO*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr&id=MVDpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA62&dq=poblaci%C3%B3n+estadística+concepto&ots=DSKNO\\_HfRw&sig=o7jWlsLNFXfwk2pf1-EeD8rN2mE#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20estadística%20concepto&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr&id=MVDpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA62&dq=poblaci%C3%B3n+estadística+concepto&ots=DSKNO_HfRw&sig=o7jWlsLNFXfwk2pf1-EeD8rN2mE#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20estadística%20concepto&f=false)

Gil, P., Unda, S y Sandoval, J. (2009). Validez factorial del cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT), en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 31, 205-214. <https://www.redalyc.org/pdf/582/58212279004.pdf>

Gil, P., y Peiro, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Guerra, J., Zevallos, I., Centeno, M., y Pin, T. (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 3(6), 839-859. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7097534>

Hernandez Suarez, C., Aloiso, A., y Prada Nuñez, R. (2021). Síndrome de burnout en docentes de educación básica y media en tiempos de crisis. *Boletín Redipe*, 10(9 (2021)), 472-488. <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/1191/S%c3%adndrome%20de%20burnout%20en%20docentes%20de%20educaci%c3%b3n%20b%c3%a1sica%20y%20media%20en%20tiempos%20de%20crisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2020). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta. *McGRAW-HILL* <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hidalgo, L. y Lachiner, S. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Hombrados, M. (1997). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Hernández, M., Méndez, J., y Rojas, J. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(SPE1).

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000800063&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000800063&script=sci_arttext)

IBM Corporation. (2017). IBM SPSS Statistics for Windows, Version 25.0. Armonk, NY: IBM Corp. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2757659>

Islas, R., Gutiérrez, F., Castellanos, J., y Méndez, K. (2017). Síndrome de burnout en médicos docentes de un hospital de 2. nivel en México. *Educación Médica*, 18(4), 254-261. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181316301279>

Jaoul, G., Koves, V. y Mugen, F. (2004). El síndrome de burnout Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. [https://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](https://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)

Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Scielo*, (52)4, 3-5.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072020000400432&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072020000400432&script=sci_arttext)

López, M. y Gutiérrez, L. (2019). Cómo realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1–14. <http://doi.org/10.1344/reire2019.12.227057>

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>

Marinakakis, A. (2022) Situación y perspectivas de la jornada de trabajo en América Latina. *OIT* [file:///C:/Users/user/Downloads/wcms\\_837571.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/wcms_837571.pdf)

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, 112. <https://investigacion.unirioja.es/documentos/5c13b26cc8914b6ed377d91e>

Matos, A. (2022). Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas. *UNE*.  
file:///C:/Users/user/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Bibliogr%C3%A1fica.pdf

Morales, L. Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*. 32 (1), 10-15.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)  
Moreno, B., Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M. (2005). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de medición.  
file:///C:/Users/user/Downloads/Brevehistoriadeldburnoutatravesdesusinstrumentosdeevaluacion-2.pdf

Moreno, B. y Garrosa, E. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*.  
[https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c\\_t32-libre.pdf?1390879102=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEfectos%20de%20los%20Conflictos%20Interpersonales.pdf&Expires=1715456981&Signature=LOCHzcfcmFuQfxs~5VKauXYgQWFG93oVvPIK0-mcpC8qCUtRiUmz6aDeBkxE8fNR9mGJ8mATHt5oMoL1PUd91aVoxS98pHdnRuofNKVvDymY-qzNxt51JDvriASpasnVfBIAGKBWoT7fof8O5bDE0EWScKmDX3tLwyB9HxSAF1f0lIuhluA2ACljsz7S3AAvLdwet2rdhcee-henZU3QwKYV-LqSkWi0-VLpCfQte42GhKYMqnNsV17o3j67EFpSH1azmCXYxu~0j7mpeWZwKW7XMCYLUi9tX49gu5gOqfDkS2nJEpZJzKZT3Or10Ii5QY~ofAcbu3pqzCMeYYpw\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21](https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/30163758/c_t32-libre.pdf?1390879102=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEfectos%20de%20los%20Conflictos%20Interpersonales.pdf&Expires=1715456981&Signature=LOCHzcfcmFuQfxs~5VKauXYgQWFG93oVvPIK0-mcpC8qCUtRiUmz6aDeBkxE8fNR9mGJ8mATHt5oMoL1PUd91aVoxS98pHdnRuofNKVvDymY-qzNxt51JDvriASpasnVfBIAGKBWoT7fof8O5bDE0EWScKmDX3tLwyB9HxSAF1f0lIuhluA2ACljsz7S3AAvLdwet2rdhcee-henZU3QwKYV-LqSkWi0-VLpCfQte42GhKYMqnNsV17o3j67EFpSH1azmCXYxu~0j7mpeWZwKW7XMCYLUi9tX49gu5gOqfDkS2nJEpZJzKZT3Or10Ii5QY~ofAcbu3pqzCMeYYpw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=21)

Moreno, D., y Luna, J. (2022). Causas y consecuencias del burnout en el personal de las entidades financieras.  
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/5050/9.CAUSAS%20Y%20CONSECUENCIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, B., Garrosa Hernández, E., Rodríguez Carvajal, R., Martínez Gamarra, M., Ferrer, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v25n2/v25n2a05.pdf>

Mojena, G. y Ucha, F. (2002). Burnout, locus de control y deportistas de alto rendimiento. *Cuadernos de psicología del deporte*, 2(2).

<https://revistas.um.es/cpd/article/view/111791>

Mouzo, J. (2019). El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El País*.

[https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228\\_933147.html](https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html)

Ordoñez, A., EscuderoDoltz, W., Gomez, V., y Gómez, C. (2023). Burnout en Docentes de Instituciones Educativas del Régimen Costa del Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 80-92. [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-BurnoutEnDocentesDeInstitucionesEducativasDelRegim-8890839.pdf)

[BurnoutEnDocentesDeInstitucionesEducativasDelRegim-8890839.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-BurnoutEnDocentesDeInstitucionesEducativasDelRegim-8890839.pdf)

OIT. (2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. [https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-](https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud)

[medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud](https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud)

Pujol, A., Roa, V., Cepeda, P. y Catalá, F. (2024). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos que trabajan en España. *Sciencedirect*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911124000311#abs0010>

Poveda, S. (2015) Síndrome de Burnout en los Profesores de Educación Superior en Colombia.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6850/ENSAYO%20SINDROME%20DE%20BURNOUT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026007.pdf>

Pizarro, K. y Martines, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de barlett para determinar factores principales. [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-AnalisisFactorialExploratorioMedianteElUsoDeLasMed-7723210.pdf)

[AnalisisFactorialExploratorioMedianteElUsoDeLasMed-7723210.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-AnalisisFactorialExploratorioMedianteElUsoDeLasMed-7723210.pdf)

Rodríguez, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de " burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de psicología*, 15(1), 81-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3245773>

Ramírez, M. y Parra, D. (2019). Dimensiones laborales del síndrome burnout en docentes investigadores de universidades públicas. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 18(2), 97-108. [https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/FACE/article/view/3431](https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/3431)

Romero, J. (2020), Prueba de Keiser-Meyer-Olkin (KMO). <https://www.r-data-scientist.com/ru/blog/statistical-tests/kaiser-meyer-olkin-test/>

Sierra, M. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37 (1), 40-55. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v37n1/v37n1a04.pdf>

Solorzano, D. y Párraga, J. (2024). Evaluación del Burnout en el personal administrativo de Veris Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27828/1/UPS-GT005309.pdf#page=50&zoom=100,109,94>

Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: a critical analysis. London, England: *Taylor & Francis*. [https://www.researchgate.net/publication/257397570\\_The\\_Burnout\\_Companion\\_to\\_Study\\_and\\_Practice\\_A\\_Critical\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/257397570_The_Burnout_Companion_to_Study_and_Practice_A_Critical_Analysis)

Taruchaín, L. y Mayorga, M. (2020). Síndrome de Burnout en funcionarios públicos en la Provincia de Tungurahua. *Centros* (9)2 1-19 <https://core.ac.uk/download/pdf/487396709.pdf>

Tenorio, K. (2024). Burnout y la satisfacción laboral en los servidores públicos del Gad Municipal del Cantón Salcedo. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/6589/1/TENORIO%20TOAPANTA%20KEVIN%20MAURICIO.pdf>

Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., y Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones

atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(63), 17. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>

Vega, M. (2003). Síndrome de estar quemado por el trabajo o " burnout"(II): consecuencias, evaluación y prevención. [https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2016/04/ntp\\_705-2.pdf](https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2016/04/ntp_705-2.pdf)

Yurani, K. (2015). Diagnóstico de Burnout en los trabajadores de la empresa EDEC s.a del Municipio de Chiquinquirá, Boyacá. Colombia  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3499/1053339226.pdf?sequence=1>

Zavala, J. Z. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1802/1743>

Zúñiga, P., Cedeño., y Palacios, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

## 13 ANEXOS

## Instrumento

		<b>MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY</b>						
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nunca</b>	<b>Muy rara vez</b>	<b>A veces</b>	<b>Varias veces</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Muy seguido</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.</b>							
<b>2</b>	<b>Estoy "consumido" al final de un día de trabajo.</b>							
<b>3</b>	<b>Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en el trabajo.</b>							
<b>4</b>	<b>Trabajar todo el día es una tensión para mí.</b>							
<b>5</b>	<b>Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.</b>							

6	Estoy “quemado” por el trabajo.							
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.							
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.							
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo.							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto.							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.							
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.							

<b>14</b>	<b>Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.</b>							
<b>15</b>	<b>En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.</b>							