



Universidad del Azuay

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**RELACIÓN ENTRE BURNOUT Y EL GÉNERO
EN UNA EMPRESA COMERCIAL**

Autora:

Katherine Estefanía Muñoz Abad.

Director:

Carlos González Proaño.

Cuenca – Ecuador

Año 2023.

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis principalmente a Dios por haberme permitido alcanzar un logro más en mi vida. A mis padres por ser mi mayor apoyo a lo largo de mi carrera universitaria. A mi hijo y esposo por ser mi motor y un pilar fundamental en mi vida y por haberme apoyado incondicionalmente en todos mis proyectos.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis agradecimientos, principalmente a Dios y a mi familia por siempre ser mi mayor apoyo. También quiero agradecer a todos los docentes quienes me han transmitido sus conocimientos. De manera muy especial a mi director de tesis Carlos González por guiarme en todo el proceso de investigación.



Resumen:

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre los niveles de burnout y el género en los colaboradores de una empresa comercial en la ciudad de Cuenca. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory a una muestra de 22 empleados de la empresa, 16 hombres y 6 mujeres. Posteriormente se realizó un grupo focal para profundizar las respuestas con 8 colaboradores. Los resultados mostraron un nivel moderado de burnout con mayor incidencia en los hombres que en las mujeres.

Se propuso una intervención basada en el desarrollo de habilidades y el establecimiento de un sistema de apoyo social en la empresa, con el fin de prevenir mayores niveles de este síndrome.

Palabras clave: Agotamiento, Burnout, Clima Organizacional, Género, Satisfacción laboral.

Abstract:

The objective of this study was to analyze the relationship between burnout levels and gender in the employees of a commercial company in the city of Cuenca. The Maslach burnout inventory was applied to a sample of 22 employees of the company, 16 men and 6 women. The results obtained indicated that the burnout level of the company's employees was moderately higher in men than in women.

However, some proven results must be taken into consideration for the future prevention of the syndrome.

An intervention placed on the implementation of awareness-raising and training activities aimed at improving the job satisfaction of the company's employees is proposed.

Keywords: Burnout, Exhaustion, Gender, Job Satisfaction, Organizational Climate.



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| DEDICATORIA | I |
| AGRADECIMIENTO | II |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS | VI |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES | VI |
| ÍNDICE DE ANEXOS | VI |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| 1. MARCO TEÓRICO | 3 |
| 1.1. Introducción | 3 |
| 1.2. Definiciones de burnout | 3 |
| 1.3. Causas del burnout | 4 |
| 1.3.1. Causas personales | 4 |
| 1.3.2. Causas organizacionales | 4 |
| 1.4. Etapas del burnout | 5 |
| 1.5. Sintomatología del burnout | 6 |
| 1.6. Consecuencias del burnout | 8 |
| 1.7. Burnout y género | 9 |
| 1.8. Herramientas de evaluación | 10 |
| 1.9. Contexto de estudio | 11 |
| 1.9.1. Historia de la empresa | 11 |
| 1.9.2. Filosofía corporativa de la empresa | 11 |
| 1.9.3. Organigrama | 12 |
| CAPÍTULO II | 13 |
| 2. METODOLOGÍA | 13 |
| 2.1. Tipo de investigación | 13 |
| 2.2. Objetivos de la investigación | 13 |
| 2.3. Población y muestra | 13 |
| 2.4. Herramientas de medición del Burnout | 14 |
| 2.4.1. Test de Maslach | 14 |
| 2.4.2. Grupo Focal | 16 |
| 2.5. Procedimiento | 16 |
| CAPÍTULO III | 17 |
| 3. RESULTADOS | 17 |

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| 3.1. | Introducción | 17 |
| 3.2. | Datos sociodemográficos | 17 |
| 3.3. | Resultados globales | 17 |
| 3.3.1. | Dimensión de agotamiento emocional | 17 |
| 3.3.2. | Dimensión de despersonalización | 18 |
| 3.3.3. | Dimensión de realización personal | 18 |
| 3.4. | Resultados por dimensiones, clasificados según el género | 19 |
| 3.4.1. | Dimensión de agotamiento emocional | 19 |
| 3.4.2. | Dimensión de despersonalización | 20 |
| 3.4.3. | Dimensión de realización personal | 21 |
| 3.5. | Resultados individuales | 22 |
| 3.6. | Conclusiones sobre la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI): | 23 |
| 3.7. | Análisis de resultados del grupo focal | 23 |
| CAPÍTULO IV | | 26 |
| 4.PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | | 26 |
| 4.1. | Plan de prevención | 26 |
| DISCUSIÓN | | 29 |
| CONCLUSIONES | | 31 |
| REFERENCIAS | | 33 |
| ANEXOS | | 36 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Escalas valoradas en el Test de Maslach Burnout Inventory | 15 |
| Tabla 2 Valores de Referencia..... | 15 |
| Tabla 3 Datos sociodemográficos..... | 17 |
| Tabla 4 Dimensión de agotamiento emocional | 17 |
| Tabla 5 Dimensión de despersonalización | 18 |
| Tabla 6 Dimensión de realización personal..... | 18 |
| Tabla 7 Dimensión de agotamiento emocional en hombres..... | 19 |
| Tabla 8 Dimensión de agotamiento emocional en mujeres..... | 19 |
| Tabla 9 Dimensión de despersonalización en hombres..... | 20 |
| Tabla 10 Dimensión de despersonalización en mujeres..... | 20 |
| Tabla 11 Dimensión de realización personal en hombres | 21 |
| Tabla 12 Dimensión de realización personal en mujeres | 21 |
| Tabla 13 Respuestas de la aplicación del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) .. | 22 |
| Tabla 14 Plan de prevención..... | 26 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Organigrama organizacional..... | 12 |
|--|----|

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Test de Maslach Burnout Inventory..... | 36 |
| Anexo 2. Preguntas del grupo focal..... | 38 |

INTRODUCCIÓN

En la actualidad todas las personas deben desarrollar sus actividades laborales en un ambiente en constante evolución, por lo que se ha incrementado la necesidad de responder ante las situaciones que generan niveles de estrés considerables, y también han aumentado algunas afecciones psicológicas entre los trabajadores, entre ellas el síndrome de burnout. Este síndrome ha afectado a trabajadores de los diferentes sectores laborales: productivos, comerciales, educacionales, entre otros; y también resulta un tema de interés el conocer a cuál de los 2 géneros afecta más este síndrome (Manrique & Muñoz, 2019).

El inadecuado manejo ante la sintomatología que permite diagnosticar la existencia de este síndrome entre los colaboradores de una organización puede desencadenar graves problemas de salud para los trabajadores, los cuales inevitablemente repercutirán en su desempeño laboral, afectando también a la productividad que toda organización busca.

Luego de haber puesto en evidencia la importancia de diagnosticar la presencia de este síndrome entre los colaboradores de una organización, con la intención de definir estrategias adecuadas para su prevención o tratamiento, la presente investigación buscó medir los niveles del síndrome de burnout entre los colaboradores de una empresa comercial en la ciudad de Cuenca, y relacionar los resultados obtenidos en base al género de los trabajadores evaluados.

El presente estudio se estructura en cuatro capítulos. En el primer capítulo, se realizará una revisión bibliográfica acerca del síndrome de burnout, abordando algunas definiciones, sus características, causas en el ámbito personal como organizacional, etapas, sintomatología, consecuencias, la relación que este síndrome puede tener con el género, las herramientas de evaluación, antecedentes de investigación y contexto de estudio.

En el segundo capítulo se expone la metodología aplicada, en la cual se detalla el tipo de investigación, la población y muestra, las herramientas utilizadas para realizar la medición de los niveles del síndrome de burnout, y el procedimiento utilizado para la tabulación de la información obtenida.

En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos propuestos para la recolección de datos, en base a los cuales, se desarrolló una propuesta de intervención sugerida, la misma que se presenta en el cuarto capítulo.

Finalmente, se presenta una discusión, en la cual se comparan los resultados obtenidos en la presente investigación con los de otras que han utilizado la misma herramienta que ésta. Para finalizar se presentan las conclusiones obtenidas en la presente investigación y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

En el presente capítulo se realizará una revisión bibliográfica acerca del síndrome de burnout, abordando algunas definiciones, sus características, causas en el ámbito personal como organizacional, etapas, sintomatología, consecuencias, la relación que este síndrome puede tener con el género, las herramientas de evaluación, antecedentes de investigación y contexto de estudio.

1.2. Definiciones de burnout

El síndrome de Burnout se considera una importante enfermedad relacionada con el trabajo en las sociedades del bienestar, y es que fue a través de las observaciones de Freudenberg dentro de una clínica de desintoxicación a mediados de la década de 1960 que salieron a la luz las primeras descripciones científicas del personal afectado por este trastorno (Becerra Santa Cruz & Bejarano Salvador, 2022).

La literatura revisada presenta una amplia variedad de definiciones respecto al concepto de burnout. A continuación, se presentan algunas de ellas.

De acuerdo con Maslach y Jackson (1981, como se citó en Carlin y Garcés, 2010) el burnout es una forma de respuesta de la persona ante una situación de estrés crónico en el trabajo, caracterizada por la expresión de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal.

Castro (2011), considera que el burnout es una forma de reaccionar ante un estrés laboral crónico, caracterizado por fatiga, despersonalización, desrealización y falta de pericia.

Estas definiciones presentan algunas características en común, como que el burnout es una respuesta ante el estrés laboral crónico, que se caracteriza por fatiga, despersonalización, desrealización y falta de pericia, y se refieren al estrés laboral crónico como aquel que es provocado por la interacción entre las demandas del trabajo y las capacidades del individuo para responder a dichas demandas.

Por ello, a la hora de tratar de comprender en profundidad el concepto de burnout, debe de tenerse en cuenta que tiene una doble dimensión, una laboral y otra personal, las cuales están interrelacionadas.

1.3. Causas del burnout

1.3.1. Causas personales

Fernández et al. (2020), describen las siguientes causas personales:

- Deseo de destacar y obtener resultados brillantes en todo momento.
- Alto grado de autoexigencia.
- Baja tolerancia al fracaso.
- Perfeccionismo extremo.
- Necesidad de control en todo momento.
- Sentimiento de indispensabilidad laboral.
- Ambición.
- Dificultad para conocer y expresar las emociones.
- Niveles de impaciencia y competitividad para trabajar en grupo.
- Gran implicación en el ambiente laboral.
- Pocos intereses fuera del trabajo.
- Relaciones personales íntimas dentro del ambiente laboral
- Sensibilidad

1.3.2. Causas organizacionales

Según (Guardado López, 2017) existen algunas causas organizacionales:

- La gran competitividad dentro del sector laboral.
- Inseguridad laboral.
- Exigencias del medio.
- Cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres de los trabajadores.

- Características del puesto y el ambiente de trabajo.
- Turnos y horarios de trabajo.
- La antigüedad profesional
- El progreso excesivo o escaso dentro de la empresa.
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones
- La estructura y el clima organizacional
- Oportunidad para el control del trabajo
- Retroalimentación propia del puesto de trabajo.
- Las relaciones interpersonales.
- Salario.
- Estrategia empresarial

1.4.Etapas del burnout

Según García et al (2019) el burnout es una condición de estrés crónico que se produce cuando una persona se siente sobrecargada y abrumada por las demandas de su trabajo. A menudo se produce como resultado de una mala gestión del tiempo, una falta de control sobre el trabajo o una mala organización. También puede estar relacionado con el estrés emocional, la ansiedad o la depresión. El burnout puede tener un efecto negativo en la salud, el rendimiento y la calidad de vida.

Según los autores antes mencionados, el burnout se produce en cinco etapas:

- La primera fase también es llamada inicial o de entusiasmo en la que se comienzan a presentar señales de alarma como la sobrecarga y el estrés por las demandas de su trabajo.

- Fase de estancamiento: en esta etapa la persona comienza a tener dudas sobre la capacidad personal para satisfacer las exigencias dentro del entorno de trabajo y se comienza a manifestar el estrés.
- La fase de frustración es en la que la persona se encuentra frustrada crónicamente en el trabajo, teniendo y manifestando sentimientos de vacío.
- La fase de apatía es la que se considera como la fase central del síndrome, porque es donde la persona comienza a paralizar sus actividades de trabajo, disminuyendo su ritmo normal, y se agudiza el desinterés que tiene hacia el trabajo. Aquí también se presentan las somatizaciones del desgaste profesional con alteraciones físicas, conductuales y emocionales.
- La última fase o etapa es la del quemado, en la que se tiene el colapso cognitivo y emocional que tiene afectaciones considerables sobre las actividades laborales, la salud y la vida fuera del trabajo, en los que, dependiendo del caso, la persona deberá abandonar el puesto de trabajo como consecuencia del desgaste que ha presentado.

Todas estas etapas no se presentan de manera consecutiva o frecuente en todos los casos de burnout; pueden presentarse solo algunas con indicios mayores o menores dependiendo de la persona que lo experimente

1.5.Sintomatología del burnout

Detectar las primeras señales de advertencia de burnout en un compañero de trabajo, empleado, jefe, o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación puede ser difícil, ya que la condición puede desarrollarse durante semanas o meses, como respuesta a problemas relacionados con el trabajo que hacen que los niveles de estrés evolucionen (Cárdenas & Fernández, 2020).

Aunque el burnout es causado por el estrés relacionado con el trabajo, los síntomas que puede exhibir un trabajador cuando está quemado y las señales de que puede estar agotándose son diferentes a los signos y síntomas de un trabajador que experimenta estrés. Existen algunas diferencias clave entre los signos y síntomas del estrés y el agotamiento, donde el estrés hace que un trabajador se comprometa demasiado con el entorno de

trabajo, por lo que cuando sienten ansiedad porque los niveles de productividad no son lo suficientemente altos, comienzan a mostrar síntomas como un comportamiento hiperactivo y urgente, mientras que un trabajador que ha experimentado estrés relacionado con el trabajo hasta el punto de agotarse presentará síntomas de desconexión y falta de productividad, esto gracias a que se encuentra desconectado del entorno laboral. (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2005)

El daño a la salud de un trabajador por estrés es principalmente físico, ya que se encuentran expuestos a un riesgo elevado de cambios neurológicos y físicos, por los niveles de las hormonas cortisol y adrenalina son más elevados de lo normal. Los síntomas que experimenta una persona que está quemada son principalmente psicológicos, relacionados con el sentimiento de apatía y desmotivación por su actividad laboral. Según investigaciones, el burnout es el resultado de experimentación de estrés relacionado con el trabajo, por un período prolongado. (Parra et al., 2016)

Para (Castro, 2011), las personas afectadas por el estrés relacionado con el trabajo pueden experimentar agotamiento mental y presentar algunos o todos los siguientes síntomas psicológicos:

- Reducción en el rendimiento y la productividad
- Ansiedad.
- Desapego.
- Sentimiento apático.
- Bajo estado de ánimo.
- Dificultad para concentrarse.
- Falta de creatividad.
- Fatiga.
- Actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo o el trabajo propio.
- Bajo compromiso con las actividades cotidianas y la posición dentro de la empresa.
- Pérdida de propósito.
- Absentismo constante.
- Ira frecuente.
- Cinismo.

- Entumecimiento emocional.
- Frustración.

Además (Castro, 2011), denota que los síntomas físicos del agotamiento pueden incluir:

- Agotamiento.
- Dolores generalizados.
- Dolores de cabeza.
- Desórdenes gastrointestinales.
- Hipertensión.
- Dificultad para conciliar el sueño.
- Mayor susceptibilidad a los resfriados.
- Tensión muscular frecuente

1.6. Consecuencias del burnout

El burnout (agotamiento) se produce como consecuencia del estrés laboral crónico y de la falta de sentido del trabajo que se realiza. Esto causa una enorme fatiga y desmotivación en los empleados, lo cual puede tener un impacto significativo en las empresas y organizaciones (Montenegro Ramírez & Pazmiño Santamaría, 2021).

En primer lugar, el burnout genera una baja productividad. Los empleados afectados se vuelven menos eficientes, toman más tiempo para completar las tareas, se distraen con mayor facilidad y suelen cometer más errores. Esto tiene un efecto negativo directo en la productividad general de la empresa y disminuye su rentabilidad (Guerrero, et al., 2018).

Además, el burnout suele afectar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. Si los empleados están cansados, desmotivados y sin sentido de propósito, es poco probable que realicen su trabajo de manera óptima. Esto puede disminuir la satisfacción del cliente y la confianza en la marca, lo cual es un gran problema para cualquier empresa (López Carballeira, 2017).

Por último, el burnout también puede afectar la moral y el ambiente en el lugar de trabajo. Los empleados se vuelven menos colaborativos y pueden desarrollar enfrentamientos entre ellos. Esto suele conducir a una disminución en la motivación y el

trabajo en equipo, lo cual puede afectar la capacidad de la empresa para desarrollar y lanzar nuevos productos y servicios.

En conclusión, el burnout puede tener un impacto significativo en las empresas y organizaciones. Reduce la productividad, afecta la calidad de los productos y servicios y disminuye la satisfacción del cliente y la moral en el lugar de trabajo. Por lo tanto, es importante que las empresas tomen medidas para prevenir y reducir el burnout entre los empleados. Estas medidas pueden incluir capacitación sobre el manejo del estrés, flexibilidad para el trabajo remoto y el fomento de un ambiente de trabajo saludable (Polo et al., 2021).

1.7. Burnout y género

Comprender las diferencias de género en el burnout y los factores determinantes, es de vital importancia para evitar generalizaciones injustificadas, y puede ayudar a las diferentes organizaciones a orientar el diseño y ejecución de acciones preventivas para hombres y mujeres. Sin embargo, son pocos los autores que han estudiado específicamente la relación existente entre el género y los niveles de burnout. Dentro de estos estudios se realiza un metaanálisis en el que las mujeres tienen niveles más elevados de agotamiento emocional, mientras que la despersonalización se puede asociar más a los hombres (Manrique & Muñoz, 2019).

Existe una relación e interacción entre los factores culturales, biológicos y sociales que puede generar y mantener estereotipos sobre el género, que incluyen los roles que cada uno debería realizar y que han tenido una presencia considerable con el paso del tiempo, aunque en la actualidad se ha demostrado que no se aplican específicamente a los estilos de vida actual en comparación a la percepción tradicional. Por ejemplo, algunas diferencias de género, como la presión en el trabajo pueden evidenciarse en países con políticas laborales más duras, que no tienen muchos beneficios para los trabajadores como sucede en Estados Unidos, en comparación a las normativas y beneficios que obtienen los trabajadores europeos en los que se evidencian niveles elevados de motivación y resolución de problemáticas laborales en vez de presentar agotamiento y ausentismo laboral (López-Pozos, 2014).

Según un estudio realizado por la OMS, las tasas de Síndrome del Burnout son más altas entre las mujeres que entre los hombres. De hecho, el estudio realizado en España

por Nieto et al. (2018) muestra que el 27% de las mujeres y el 21% de los hombres padecen este trastorno psicológico.

1.8. Herramientas de evaluación

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El Inventario de Burnout de Maslach (Maslach & Jackson, 1981), es la herramienta más utilizada, y es que la primera versión del MBI se desarrolló a partir de una serie de entrevistas con profesionales de los servicios de salud; estas entrevistas se adaptaron a un conjunto de declaraciones que formaron los ítems del MBI. Esta herramienta mide de forma fiable tres dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Logro personal

Cada dimensión se mide sobre dos variables: la frecuencia y el grado que se experimenta. En general, los resultados de este instrumento sugieren que la satisfacción laboral se correlaciona negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, pero se correlaciona positivamente con la realización personal. Desde su invención, el MBI se ha adaptado para otros dominios y sectores laborales que se han implementado alrededor del mundo para valorizar y mejorar la situación que se presenta dentro de algunos sectores empresariales, entre los que se pueden mencionar:

- MBI de servicios humanos para personal médico, es apropiada para quienes trabajan en la atención médica.
- MBI de servicios humanos para clientes que trabajan con personas, pero no solo en la industria de la salud.
- MBI-Educators para educadores.
- MBI-General Survey para quienes desarrollan actividades en otras industrias.
- La encuesta general MBI para estudiantes (Bedoya Mosquera & García Sánchez, 2019)

Oldenburg Burnout Inventory (OBI)

El inventario de Burnout de Oldenburg se desarrolló para medir el agotamiento en varios grupos ocupacionales y a diferencia del MBI, el OBI no mide la sensación personal de ineficacia, sino que incluyen su utilización en cualquier industria; además no solo limita el agotamiento a las características afectivas, sino que también incluye características cognitivas y físicas. Este inventario mide dos dimensiones del burnout.

- Agotamiento.
- Desvinculación del trabajo.

1.9.Contexto de estudio

1.9.1. Historia de la empresa

La empresa comercial, fue fundada en el año de 1995 en la ciudad de Cuenca, Azuay. En sus inicios empleaba únicamente a 4 personas. Hoy en día son 30 colaboradores los que forman parte de esta compañía.

La compañía tiene como parte de sus principales actividades la distribución y comercialización de productos farmacéuticos para el austro del país.

1.9.2. Filosofía corporativa de la empresa

La información que se desarrolla en esta sección fue proporcionada por el Gerente de la organización.

Misión

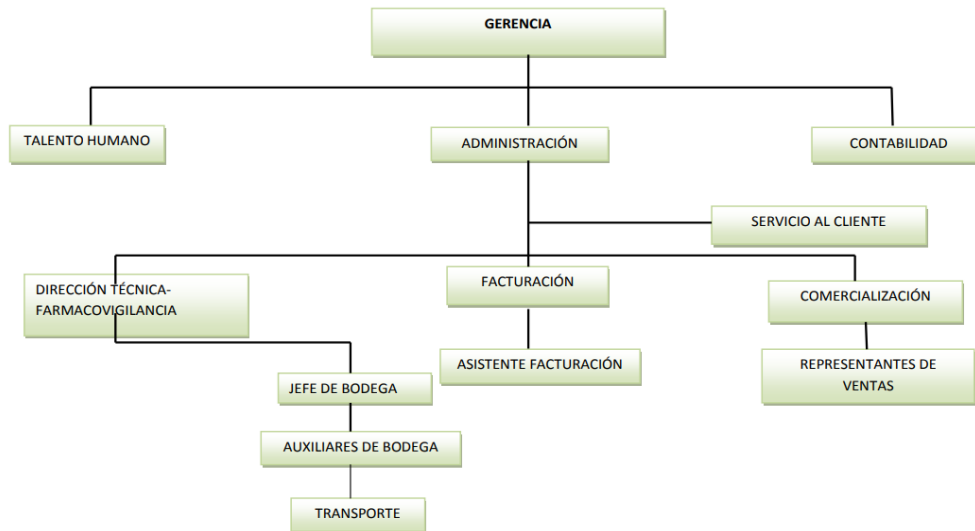
Distribuir productos farmacéuticos cumpliendo parámetros de calidad y eficiencia, con un personal altamente capacitado para brindar la mejor atención al cliente construyendo relaciones exitosas.

Visión

Liderar la distribución y comercialización de productos farmacéuticos a todos los puntos de salud en el país brindando tranquilidad y seguridad a sus clientes, así como un buen clima organizacional a sus colaboradores.

1.9.3. Organigrama

Ilustración 1. Organigrama organizacional



FECHA: 01-07-2021

FIRMA: REPRESENTANTE LEGAL

RESPONSABLE TECNICO

(Dpto. de Talento Humano, 2021)

CAPÍTULO II.

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque transversal debido a que se aplicará a una población específica en un momento determinado, además acoge un diseño descriptivo, ya que recogerá datos importantes entre dos muestras para realizar una comparación en base a los datos obtenidos. Implementa también un enfoque mixto, debido a que las alternativas de respuesta a las diferentes preguntas del test aplicado se califican de forma numérica, mientras que a través del grupo focal se busca generar información cualitativa, que profundice los resultados de la aplicación del test.

2.2. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Relacionar el nivel de burnout que presentan los colaboradores según el género en una empresa comercial en la ciudad de Cuenca y diseñar una propuesta de intervención según los resultados obtenidos.

Objetivos Específicos

- Identificar los factores que provocan el burnout en los trabajadores y las consecuencias que puede generar este síndrome a nivel personal y organizacional.
- Determinar los niveles de burnout en los trabajadores de una empresa comercial en la ciudad de Cuenca y relacionarlos según el género.
- Plantear una propuesta de intervención en base a los resultados obtenidos.

2.3. Población y muestra

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por el total de la población de una empresa comercial en la ciudad de Cuenca, la misma que está conformada por 30 trabajadores en total, entre mujeres y varones. Al haber determinado

como criterios de inclusión para participar de la investigación, el mantener una relación de dependencia con la empresa de al menos 3 meses y encontrarse en la ciudad de Cuenca, la población se redujo a un total de 22 trabajadores.

Criterios de inclusión:

- Mayores de 18 años.
- Encontrarse en Cuenca.
- Tener 3 meses o más de relación de dependencia en la empresa.

Criterios de exclusión:

- Menores de 18 años.
- No encontrarse en Cuenca.
- Tener menos de 3 meses dentro de la empresa.

2.4. Herramientas de medición del Burnout

2.4.1. Test de Maslach

Según (Olivares, 2009, cómo se citó en Ortiz et al., 2020) el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson es un instrumento conformado por 22 ítems que se valora con una escala de frecuencia de siete grados (0 = Nunca; 1 = Pocas veces al año o menos; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Unas pocas veces al mes o menos; 4 = Una vez a la semana; 5 = Pocas veces a la semana; 6 = Todos los días). Este inventario se divide en tres subescalas, denominadas: agotamiento emocional (emotional exhaustion), (9 ítems); despersonalización (depersonalization), (5 ítems); y realización personal en el trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems), obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte.

El resultado del cuestionario se presenta en 3 variables numéricas que tienen los siguientes puntos de corte: AE bajo, ≤ 18 , AE medio de 19-26 y AE alto, ≥ 27 ; DP bajo, ≤ 5 , DP media de 6-9 y DP alta, ≥ 10 , y RP, baja ≤ 33 , RP media de 34-39 y RP alta, ≥ 40 . Las subescalas de CE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La RP funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas.

Tabla 1.*Escalas valoradas en el Test de Maslach Burnout Inventory*

| Escala evaluada | Preguntas | Indicios de padecer Burnout |
|------------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| Agotamiento Emocional | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 | Más de 26 puntos |
| Despersonalización | 5-10-11-15-22 | Más de 9 puntos |
| Realización Personal | 4-7-9-12-17-18-19-21 | Menos de 34 puntos |

Estas 3 dimensiones consideran el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en AE y DP y baja en RP definen el síndrome. Consideramos como prevalencia de Burnout niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones (Ortiz et. al. 2020).

Tabla 2.*Valores de Referencia de las Dimensiones del MBI.*

| | BAJO | MEDIO | ALTO |
|------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| Agotamiento Emocional | 0-18 | 19-26 | 27-54 |
| Despersonalización | 0-5 | 6-9 | 10-30 |
| Realización Personal | 0-33 | 34-39 | 40-56 |

2.4.2. Grupo Focal

Thomas, MacMillan, McColl, Hale, y Bond (1995, como se citó en Pacheco y Salazar 2020) sostienen que un grupo focal es una técnica que involucra una entrevista a profundidad en la que los participantes son seleccionados a propósito, conformando una muestra de una población específica con el objetivo de enfocarse en un tema dado.

Existen diferentes perspectivas acerca del número de participantes en un grupo focal. Pugsley (2018) reporta que ciertos investigadores han utilizado desde tres hasta catorce individuos. Mientras que Kuhn (2018) menciona que una de las ventajas de tener un grupo pequeño (cuatro-seis) es que se elimina el cansancio que se experimenta en grupos más grandes, evitando la fatiga de los participantes.

En la presente investigación para la realización del grupo focal se trabajó con 8 colaboradores selectos de la organización, 5 varones y 3 mujeres.

2.5. Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación fue necesaria la aplicación del test de Maslach Burnout Inventory (MBI), el que nos permitió obtener información eficaz sobre los niveles de burnout que se presentan en los colaboradores de la organización según su género. Para su correcta ejecución, la aplicación del test se realizará de manera presencial, coordinando con el gerente de la organización, las fechas y el horario en que se podrá aplicar el instrumento.

Luego de aplicado el cuestionario, se procedió a tabular los resultados obtenidos en un documento de Excel, y en base a éstos, establecer conclusiones que serían profundizadas a través del grupo focal, para finalmente proceder a elaborar una propuesta de intervención con el fin de implementar medidas que puedan disminuir los niveles del burnout que presentan los colaboradores según el género.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Introducción

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y de la realización de un grupo focal para profundizar las respuestas obtenidas en la aplicación del cuestionario.

3.2. Datos sociodemográficos

Tabla 3. *Datos sociodemográficos*

| Variable | Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
| Sexo | Hombre | 16 | 73% |
| | Mujer | 6 | 27% |
| Total | | 22 | 100% |

Nota: Como se presenta en esta tabla, la mayor parte de la población a evaluar es de sexo masculino.

3.3. Resultados globales

3.3.1. Dimensión de agotamiento emocional

Tabla 4.

Dimensión de agotamiento emocional

| Variable | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Bajo | 18 | 82% |
| Medio | 4 | 18% |
| Alto | 0 | |
| Total | 22 | 100% |

Nota: Como demuestra la presente tabla los índices de agotamiento emocional en los colaboradores de la empresa son en su mayoría bajos y no se presentan niveles altos, por lo que no existen indicios de padecer burnout en base a la presente dimensión.

3.3.2. Dimensión de despersonalización

Tabla 5

Dimensión de despersonalización

| Variable | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Bajo | 16 | 73 |
| Medio | 4 | 18 |
| Alto | 2 | 9 |
| Total | 22 | 100% |

Nota: En la escala de Despersonalización existe un 9% de colaboradores que presentan un resultado alto, por otro lado, el nivel con mayor porcentaje es el “bajo”, lo cual es un resultado positivo ya que demuestra que no existiría prevalencia de burnout en base a esta dimensión.

3.3.3. Dimensión de realización personal

Tabla 6

Dimensión de realización personal

| Variable | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| Bajo | 6 | 27% |
| Medio | 10 | 46% |
| Alto | 6 | 27% |
| Total | 22 | 100% |

Nota: En la dimensión Realización Personal encontramos que un 73% de la población evaluada presenta niveles medios o altos, lo cual resulta positivo. Sin embargo,

merece atención el 27% de colaboradores que tienen un nivel bajo de realización personal, lo cual podría predisponer al desarrollo del síndrome de Burnout en este grupo.

3.4.Resultados por dimensiones, clasificados según el género

3.4.1. Dimensión de agotamiento emocional

Tabla 7

Dimensión de agotamiento emocional en hombres

| Niveles | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Bajo | 12 | 75% |
| Medio | 4 | 25% |
| Alto | 0 | 0% |
| Total | 16 | 100% |

Tabla 8

Dimensión de agotamiento emocional en mujeres

| Niveles | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Bajo | 6 | 100% |
| Medio | 0 | 0% |
| Alto | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Nota: Como se puede observar en las tablas anteriormente expuestas existe un mayor grado de agotamiento emocional en el caso de los varones, por cuanto un 25% de ellos tiene un nivel medio mientras que en las mujeres el 100% tiene niveles bajos.

3.4.2. Dimensión de despersonalización

Tabla 9

Dimensión de despersonalización en hombres

| Niveles | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Bajo | 11 | 69% |
| Medio | 3 | 19% |
| Alto | 2 | 12% |
| Total | 16 | 100% |

Tabla 10

Dimensión de despersonalización en mujeres

| Niveles | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Bajo | 5 | 83% |
| Medio | 1 | 17% |
| Alto | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |

Nota: Como se muestran en las tablas anteriores las mujeres se mantienen en su mayoría en niveles bajos y medios en esta dimensión, mientras que los hombres presentan los tres niveles consultados, bajo, medio y alto por lo que se puede concluir que los hombres son los más afectados en cuanto a la despersonalización.

3.4.3. Dimensión de realización personal

Tabla 11

Dimensión de realización personal en hombres

| Niveles | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Bajo | 6 | 37.5% |
| Medio | 6 | 37.5% |
| Alto | 4 | 25% |
| Total | 16 | 100% |

Tabla 12

Dimensión de realización personal en mujeres

| Niveles | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 4 | 67% |
| Alto | 2 | 33% |
| Total | 6 | 100% |

Nota: En las tablas anteriormente expuestas se pudo observar que existe un mayor grado de realización personal en las mujeres ya que el 33% de ellas presentan niveles altos y no se encuentran niveles bajos, mientras que en los hombres un 25% puntúan niveles altos y se encuentran un 37% de colaboradores con un nivel bajo de realización personal.

3.5. Resultados individuales

Tabla 13

Niveles Individuales por Dimensión de la aplicación del Test de Maslach Burnout

Inventory (MBI)

| Colaborador | Sexo | Escala evaluada | | |
|-------------|--------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| | | Agotamiento Emocional | Despersonalización | Realización Personal |
| Persona 1 | Mujer | Bajo | Bajo | Medio |
| Persona 2 | Hombre | Bajo | Medio | Medio |
| Persona 3 | Mujer | Bajo | Medio | Medio |
| Persona 4 | Mujer | Bajo | Bajo | Medio |
| Persona 5 | Mujer | Bajo | Bajo | Alto |
| Persona 6 | Hombre | Bajo | Bajo | Alto |
| Persona 7 | Hombre | Bajo | Bajo | alto |
| Persona 8 | Hombre | Medio | Medio | Bajo |
| Persona 9 | Hombre | Medio | Bajo | Alto |
| Persona 10 | Hombre | Medio | Alto | Medio |
| Persona 11 | Hombre | Bajo | Bajo | Bajo |
| Persona 12 | Hombre | Bajo | Bajo | Medio |
| Persona 13 | Hombre | Bajo | Bajo | Alto |
| Persona 14 | Hombre | Bajo | Medio | Bajo |
| Persona 15 | Hombre | Bajo | Bajo | Alto |
| Persona 16 | Hombre | Bajo | Bajo | Bajo |
| Persona 17 | Hombre | Medio | Alto | Bajo |
| Persona 18 | Hombre | Bajo | Bajo | Bajo |
| Persona 19 | Hombre | Bajo | Bajo | Medio |
| Persona 20 | Mujer | Bajo | Bajo | Medio |
| Persona 21 | Mujer | Bajo | Bajo | Alto |
| Persona 22 | Hombre | Bajo | Bajo | Medio |

Nota: Como se muestra en la presente tabla, no existe ningún resultado que contenga alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal, por lo que ninguna de las 22 personas cumple con los resultados para ser diagnosticado con el síndrome de burnout.

3.6. Conclusiones sobre la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI):

- Dentro del agotamiento emocional el burnout afecta más a los varones.
- Con respecto a la despersonalización, se pudo observar que los más afectados fueron los varones ya que a diferencia de las mujeres presentaron niveles altos.
- En la dimensión realización personal los hombres presentaron puntuaciones en el nivel alto por lo que de igual manera podemos concluir que el burnout afecta más al género masculino.

3.7. Análisis de resultados del grupo focal

El grupo focal estuvo conformado por 8 funcionarios seleccionados, 5 hombres y 3 mujeres, los cuales forman parte de los diferentes departamentos de la empresa. Para la socialización de las respuestas obtenidas en la aplicación del test, se pidió autorización al Gerente General para que se llevara a cabo en la sala de reuniones de la empresa; por razones de tiempo y de actividades previamente programadas la reunión no podía exceder de una hora de duración.

Se informó a los colaboradores acerca de los resultados obtenidos en la aplicación del test de Maslach Burnout Inventory y se profundizó en las preguntas que puntuaron más alto en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, y más bajo en la de Realización Personal, con lo que de las 22 preguntas anteriormente aplicadas se seleccionaron las siguientes 6:

1. **Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo (Dimensión agotamiento emocional);** a lo que 4 colaboradores coincidieron que no se sienten agotados emocionalmente por el trabajo, 3 colaboradores expresaron que se sentían agotados después de un día de trabajo pesado (no es habitual) y uno de ellos decía que solamente cuando se ingresa nueva mercadería (no se da todo el tiempo).

2. **Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo (Dimensión realización personal)**; todos los participantes coincidieron que pueden entender a las personas con las que trabajan sin ningún problema, lo cual se contradice con los resultados de las respuestas dadas en la aplicación del cuestionario.

3. **Siento que me he hecho más duro con la gente (dimensión despersonalización)**; una persona manifestó que cuando tiene un mal día siente que es más duro con las personas que lo rodean, 2 colaboradores expresaron que la atención al cliente ciertas veces es un poco complicada por lo que pueden tener un trato más duro con ellos, y 5 de ellos concuerdan que no sienten ser duros con la gente.

4. **Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo (dimensión agotamiento emocional)**; 3 colaboradores, los cuales forman parte del departamento de Bodega y Facturación coinciden que permanecen más tiempo en el trabajo los días que hay más ventas (no siempre) y los 5 funcionarios restantes coinciden que no permanecen demasiado tiempo en sus trabajos, lo cual demuestra que existe cierta contradicción con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario.

5. **Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes (dimensión despersonalización)**; 2 colaboradores indican que sí les importa lo que les ocurre a sus clientes; 5 personas coinciden que les importa cualquier situación que esté relacionada con el trabajo que los une, más no otras circunstancias personales de los clientes, mientras una persona indica que no se siente implicado con lo que les suceda a sus clientes.

6. **Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada (dimensión realización personal)**; 2 personas coinciden que en su trabajo pocas veces los problemas emocionales son tratados correctamente, una persona comentó que en el trabajo nadie se preocupa por los problemas emocionales, otra persona indicó que no es muy común hablar sobre problemas emocionales en su trabajo actual ni en anteriores, mientras 4 personas comentaron que los problemas emocionales sí son tratados de manera adecuada.

Pese a que al realizar el grupo focal existieron algunas preguntas en las que se contradijeron los resultados obtenidos en la aplicación del test, se pudo confirmar que no existen casos de burnout certeramente diagnosticados.

De acuerdo con este análisis realizado se coordinó para que el plan de acción a realizar profundice aquellas preguntas, en las que los resultados pueden interpretarse como predisponentes al desarrollo del síndrome en los colaboradores de la empresa.

CAPÍTULO IV

4.PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

El estrés en el trabajo es un problema común y puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de las personas. El estrés en el trabajo también puede afectar negativamente el rendimiento en el trabajo, la calidad de vida y las relaciones personales. Si usted siente que el estrés en el trabajo está afectando negativamente su vida, es importante hablar con un médico o un terapeuta para obtener ayuda.

Es importante tener en cuenta que cuando el estrés en el trabajo pasa a ser crónico y no se toman precauciones adecuadas se puede desarrollar el síndrome de burnout, el cual no solo afecta mental y físicamente a los colaboradores, si no al rendimiento general de la empresa, por lo que es necesario tomar medidas de prevención.

4.1. Plan de prevención

Tabla 14 Plan de prevención

| Objetivo | Actividades | Responsable | Tiempo de ejecución |
|--|---|--------------------|--|
| Asegurarse de que todos los empleados se sientan valorados y respetados. | Aplicar el proceso de onboarding dentro de la organización. Promover una comunicación positiva y la escucha activa. | Talento Humano | Cuando ingrese personal nuevo a la organización. |
| Promover un ambiente de trabajo positivo y de colaboración, en el que se fomente el feedback y el apoyo mutuo. | Crear un espacio seguro en el que todos se sientan libres de compartir sus ideas y opiniones. Esto se puede realizar a través de: <ul style="list-style-type: none">- Reuniones periódicas- Foros de discusión o iniciativas de grupo. | Talento Humano | Mensualmente |

| | | | |
|--|--|--|----------------|
| | Establecer un sistema de recompensas y reconocimientos que incentive a los empleados a colaborar y ayudar a sus compañeros. | Talento Humano y jefes departamentales | Anualmente |
| Proporcionar una formación adecuada a todos los empleados | Proporcionar cursos obligatorios de formación básica sobre el trabajo o programas de formación más avanzados para aquellos que desean ampliar sus conocimientos. | Talento Humano y jefes departamentales | Anualmente |
| Planificar y organizar el trabajo de manera eficiente, para evitar la sobrecarga de trabajo y el estrés innecesarios. | Analizar y actualizar manual de perfil de cargos. | Talento Humano | Anualmente |
| Identificar y abordar las causas de estrés en el ambiente de trabajo, para minimizar su impacto negativo. | Aplicar evaluaciones para medir el nivel de estrés del personal. | Talento Humano | Semestralmente |
| Fomentar el bienestar y la salud de todos los empleados, a través de iniciativas de promoción de la salud y el estilo de vida saludable. | Ofrecer programas de ejercicio y nutrición. | Dpto. de salud y seguridad ocupacional | Anualmente |
| | Establecer pautas de salud y seguridad en el lugar de trabajo. | Talento Humano Dpto. de salud y seguridad ocupacional | Anualmente |

| | | | |
|---|---|--|-----------------|
| | Fomentar el uso de vacaciones y tiempo libre para hacer actividades físicas. | Talento Humano | Trimestralmente |
| | Ofrecer servicios de salud mental y reducir el estrés en el lugar de trabajo. | Profesionales de salud externos | Permanentemente |
| Escuchar atentamente a todos los empleados, para identificar y abordar sus necesidades y preocupaciones de manera oportuna. | Establecer reuniones mensuales para aceptar sugerencias de los trabajadores. | Talento Humano y jefes departamentales | Mensualmente |

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo relacionar el nivel de burnout que presentan los colaboradores según el género en una empresa comercial en la ciudad de Cuenca, aplicando el instrumento de Maslach Burnout Inventory. El burnout es un síndrome que puede generar niveles de presión, estrés y frustración que pueden afectar de manera significativa el desempeño laboral, las relaciones internas y con los clientes, el bienestar emocional y la calidad de vida de los colaboradores.

Luego de la aplicación del instrumento, primeramente se pudo evidenciar una diferencia considerable entre las mujeres y los hombres en los resultados de la dimensión de agotamiento emocional, en los que se manifestó que el agotamiento emocional en los hombres se presenta en niveles más altos a diferencia de las mujeres, ya que el sexo femenino no obtuvo puntuaciones altas y en su totalidad presentaron puntuaciones bajas mientras que el sexo masculino no presenta puntuaciones altas pero por otro lado un 25% obtuvo puntajes medios; en la investigación de Morocho y Patiño (2022), en un estudio aplicado a una central de seguridad ciudadana en la ciudad de Cuenca utilizaron la escala de Maslach Burnout Inventory y como resultados en esta dimensión, los hombres tuvieron una puntuación relativamente más alta que las mujeres participantes, ya que el 48,4% de ellos presentaron un nivel alto mientras que en las mujeres, un 36,0% presentó niveles altos en esta dimensión, mostrando así también obtener resultados más altos a comparación de esta investigación.

Con respecto a la variable de despersonalización, muchos de los colaboradores manifiestan que por las exigencias que requiere el trabajo comercial al tener que mantener una atención constante con clientes que pueden estar en diferentes estados de ánimo y tener requerimientos completamente diferentes, su trato hacia estos puede hacerse duro. En esta variable los varones presentan niveles de despersonalización más elevados, ya que un 12% de ellos se encuentran en el nivel alto, a diferencia de las mujeres quienes no presentan niveles altos y el 83% de ellas se encuentran en el nivel bajo. En la investigación de Morocho y Patiño (2022), son los hombres también quienes tienen mayor prevalencia de resultados altos en comparación con las mujeres, pero en valores más elevados que en nuestra investigación, ya que revelan que el 43.5% del sexo masculino presenta un nivel alto mientras que el sexo femenino un 36,0% muestra un nivel alto de despersonalización.

En la última variable de realización personal en el trabajo, los resultados han demostrado que el grupo de mujeres en la empresa comercial de la ciudad de Cuenca llegaron a obtener mejores resultados ya que no presentan niveles bajos y el 33% de ellas presentan niveles altos a diferencia de los hombres, entre quienes un 37.5% obtienen puntajes bajos, siendo un resultado diferente a los presentados anteriormente por Morocho y Patiño (2022) en los que los resultados de esta dimensión indican que un 68% de la población femenina se encuentra en un nivel bajo mientras que entre los hombres un 50% presentan niveles bajos y el 19.4% tienen niveles altos en esta dimensión.

Los resultados globales en el presente estudio señalan que el sexo femenino en la empresa comercial de la ciudad de Cuenca demostró obtener índices más bajos a diferencia del sexo masculino frente a la predisposición de desarrollar el síndrome de burnout que se pueden presentar en éstos, siendo este un resultado diferente a los presentados anteriormente por Castro (2020), quien realizó un estudio a vendedores del centro comercial Salvador Pacheco Mora, en la ciudad de Cuenca - Ecuador en el que los indicadores de burnout y las diferentes consecuencias que tiene en las personas tuvieron una mayor prevalencia en la población femenina.

Los resultados obtenidos en la presente investigación tienen una ligera relación con los obtenidos por otros autores respecto a las variables del síndrome de Burnout y el género, ya que coinciden en ciertos aspectos y discrepan en otros, lo que puede relacionarse con el tipo de actividad analizada y el estilo de vida de los participantes analizados, así como en la forma de abordar las situaciones estresantes a las que se está expuesto en diferentes actividades laborales.

Toda organización debe reconocer estos síntomas y cualquier indicio e implementar programas para su evaluación y manejo a fin de disminuir las afecciones personales y laborales que se puedan presentar en sus colaboradores.

CONCLUSIONES

- El síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado, hace referencia a aquella persona que presenta estrés crónico, el cual puede influir de manera negativa tanto en el trabajador como en la organización, ya que afecta al logro de los objetivos planteados en el ámbito laboral.
- El síndrome de burnout puede afectar tanto física como mentalmente a una persona, provocando desde ansiedad, desapego y fatiga hasta dolores de cabeza, tensión muscular, enfermedades cardiovasculares y problemas gastrointestinales, entre otros problemas de salud.
- Se encontró una relación significativa entre el nivel de burnout y el género en los colaboradores de una empresa comercial en la ciudad de Cuenca, ya que los resultados indican que las mujeres presentan un nivel de burnout significativamente más bajo que los hombres.
- Entre las dimensiones evaluadas, la que obtuvo resultados más preocupantes en la evaluación global en la empresa fue la de realización personal.
- Pese a que existen diferencias marcadas entre hombres y mujeres, no existe un solo trabajador diagnosticado con burnout ya que nadie presenta un resultado alto en agotamiento emocional, alto en despersonalización y bajo en realización personal.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar la propuesta de intervención basada en los resultados del estudio, a fin de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores de la empresa comercial en cuestión.
- Se recomienda realizar un seguimiento periódico de los niveles de burnout de los colaboradores de la empresa, a fin de evaluar la efectividad de las medidas de intervención implementadas.
- Se recomienda a cualquier organización la realización de este tipo de estudios, ya que la prevención o tratamiento de este síndrome colaborará en una mayor productividad por parte de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Becerra Santa Cruz, Z. V., & Bejarano Salvador, X. L. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en odontólogos durante la pandemia por COVID-19, Trujillo–2021. Universidad Señor de Sipán.
- Bedoya Mosquera, D., & García Sánchez, M. (2019). *Síndrome burnout y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercial Cardona Hnos.* Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Cárdenas, A. P., & Fernández, I. O. (2020). Síndrome de burnout y su incidencia en el ámbito laboral. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 2(1), 78-86.
- Carlin, M., & de los Fayos, E. J. G. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180.
- Castro Hermida, M. E. (2020). *Sintomatología clínica asociada al Burnout en la empresa Comercial Salvador Pacheco Mora SA* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Castro, R. (2011). *Evolucion del Sindrome del Bornout.* Cateel.
- Fernández, M. M., Rodríguez, P. M., & García, M. M. (25 de Febrero de 2020). *Ocronos - Editorial Científico-Técnica.* <https://revistamedica.com/causas-prevencion-sindrome-de-burnout/>
- García García, A. G., & et. al. (2019). Ámbito sanitario: síndrome de burnout. *Revista Ocronos*, 4(10).
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide*, 36-37.
- Guardado López, S. C. (2017). Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1(1), 55-71.
- Guerrero, Á. R., Jaime, P. S., & Valverde, G. G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapeutica* , 37(2), 17-23.

- Kuhn, G. (2018). What is the Best Length for a Focus Group? Retrieved from <https://www.driveresearch.com/market-research-company-blog/what-is-the-best-lengthfor-a-focus-group-qualitative-research-firm/>
- López Carballeira, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Universidad de Vigo.
- López-Pozos, C. (2014). Síndrome de Burnout estudiantil y género. *Ra Ximhai*, 10(7), 185-202. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132451013.pdf>
- Manrique, S. D., & Muñoz, M. F. (2019). Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 41-48.
- Montenegro Ramírez, A. F., & Pazmiño Santamaría, A. E. (2021). El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato.
- Morocho Crespo, N. C., & Patiño Bravo, M. T. (2022). *Medición del nivel de Burnout y propuesta de un plan de mejora para los trabajadores de call center de una central de seguridad ciudadana en Cuenca* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Nieto, A., Grau, & Beas. (2018). Burnout en mujeres: Un estudio comparativo entre contextos de trabajo y no trabajo. *Ansiedad y estrés.*, 2(4), 89-96.
- Ortiz Flórez, Y. Y., Mateus Torrado, A. F., & Lázaro Parra, D. A. (2020). *Identificación del Síndrome del Burnout mediante la aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la Secretaría de Educación Departamental, ubicada en la Ciudad de San José de Cúcuta* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Pacheco, F. D. R., & Salazar, V. G. P. (2020). Grupos focales: marco de referencia para su implementación. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 182-195.
- Parra, Sánchez, & Zamora. (2016). El trabajo como herramienta de afrontamiento de sintomatología de burnout académico. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 10(2), 20-33. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/1955>

- Peiró. (2005). Un estudio sobre antecedentes significativos del " Síndrome de quemarse por el trabajo"(burnout) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. . *Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.*, 66-74.
- Polo, O. R., Román, A. d., & Barreto, X. D. (2021). Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI-ED) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad técnica de Machala. *Sociedad & Tecnología.*
- Pugsley, L. (2018). Focus groups, young people and sex education. In *Gender and Qualitative Research* (1996) (pp. 114-130). Routledge

ANEXOS

Anexo 1. Test de Maslach Burnout Inventory

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

| Frecuencia de respuesta | | |
|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 0= NUNCA. | 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. | 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. |
| 3= UNAS POCAS VECES AL MES. | 4= UNA VEZ A LA SEMANA. | 5= POCAS VECES A LA SEMANA. |
| 6= TODOS LOS DÍAS. | | |

| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | | | | | | | |
| 2 | Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | | | | | | | |
| 3 | Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | | | | | | | |
| 4 | Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo | | | | | | | |
| 5 | Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | | | | | | | |
| 6 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | | | | | | | |
| 7 | Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | | | | | | | |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando | | | | | | | |
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | | | | | | | |
| 10 | Siento que me he hecho más duro con la gente | | | | | | | |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | | | | | | | |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo | | | | | | | |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo | | | | | | | |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes | | | | | | | |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | | | | | | | |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes | | | | | | | |
| 18 | Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | | | | | | | |
| 19 | Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | | | | | | | |
| 20 | Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | | | | | | | |
| 21 | Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | | | | | | | |
| 22 | Me parece que las personas con las que trabajo me culpan de alguno de sus problemas | | | | | | | |

Anexo 2. Preguntas del grupo focal

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo
3. Siento que me he hecho más duro con la gente
4. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
5. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes
6. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada