



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR  
HUMANO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE “LOS CEBICHES  
DE LA RUMIÑAHUI”**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Psicología

**Autor(a)**

Evelyn Daniela Ramírez Guevara

**Tutor(a)**

MSc. Jirón Jiménez Jonathan  
Francisco.

QUITO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA  
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**


Yo, Evelyn Daniela Ramírez Guevara, declaro ser autora del Trabajo de Titulación con el nombre “Síndrome de Burnout en trabajadores de Los Cebiches de la Rumiñahui”, como requisito para optar al grado de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica y autorizamos al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los once días del mes de febrero de 2023, firmo conforme:

Autor: Evelyn Daniela Ramírez Guevara

Firma: .....

Número de Cédula: 1725022733

Dirección: Pichincha, Quito, Pomasquí, Ciudad Bicentenario.

Correo Electrónico: eramirez6@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0995231206

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LOS CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI. Presentado por, Evelyn Daniela Ramírez Guevara, para optar por el Título de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 11 de febrero del 2023

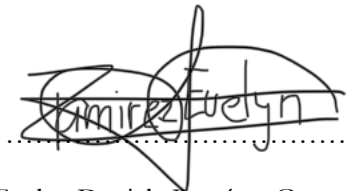
.....

MSc. Jirón Jiménez Jonathan Francisco

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 11 de febrero 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramírez Evelyn', written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and somewhat obscured by a large, dark scribble or mark.

Evelyn Daniela Ramírez Guevara  
1725022733

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE “LOS CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI”, previo a la obtención del Título de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 11 de febrero de 2023

.....

Dr. Andrés Subía-Arellano  
LECTOR (A)

.....

MSc. Edwin Valencia-Gonzales  
LECTOR (A)

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Alfredo Ramírez e Isabel Guevara, ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada. Orgullosa de ser su hija. Y me la dedico a mí ya que gracias a mi sacrificio he logrado cumplir mis metas planteada años atrás.

*Daniela Ramírez.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi principal fuerte para luchar día a día por ayudarme a cumplir mis metas y objetivos planteados y sobre todo por siempre guiarme a salir adelante en los momentos más difíciles. A mis padres por ser el pilar fundamental en la consecución de este importante logro, a mis hermanas por ser el apoyo incondicional durante la carrera, a mi novio por su apoyo en cada logro, a mis jefes y compañeras del trabajo por siempre estar presente.

Agradezco a mi tutor Jonathan Jirón, sin usted, su paciencia y perseverancia, este trabajo no se habría culminado con éxito. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. A ustedes mis queridos profesores, quienes, con sus conocimientos, su experiencia y su precisión lograron impartirme los conocimientos hoy adquiridos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos, germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

Y en especial estaré agradecida con mis compañeros y mis grandes amigas quienes han formado parte en este trayecto tan importante en mi vida y que hoy culmina esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación. Hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, al estar en las horas más difíciles, por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre ahí. A mi amiga Johana de los Ángeles con quien tuve la oportunidad de realizar mi trabajo de grado.

*Daniela Ramírez*

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>PORTADA .....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....</b>	<b>ii</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>iv</b>
<b>APROBACIÓN TRIBUNAL .....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
Problema de Investigación .....	6
Justificación.....	7
Pregunta de Investigación.....	8
Objetivos.....	9
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>9</b>
Paradigma de la Investigación.....	9
Enfoque de la Investigación.....	9
Alcance de la Investigación .....	9
Diseño de la Investigación.....	10
Población y muestra .....	10
Instrumento de Investigación .....	10
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>11</b>
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>13</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 (Edad).....	11
Gráfico No. 2 (Sexo) .....	12
Gráfico No. 3 (Estado Civil) .....	12
Gráfico No. 4 (Niveles de Burnout).....	12
Gráfico No. 5 (Agotamiento emocional).....	12
Gráfico No. 6 (Despersonalización).....	13
Gráfico No. 7 (Realización personal).....	13

# UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

### CARRERA DE PSICOLOGÍA

**TEMA:** SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE “LOS CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI”

**AUTOR:** Evelyn Daniela Ramírez Guevara

**TUTOR:** MSc. Jirón Jiménez Jonathan Francisco

#### RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio está enfocado en identificar la presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”. El Síndrome de Burnout es caracterizado por generar una alteración o enfermedad usualmente desarrollada a causa de un desgaste tanto a nivel mental, emocional y físico en consecuencia a situaciones que generan estrés o a ciertas exigencias tanto laborales, sociales y personales que ocurren de forma cotidiana, el mismo está conformado por tres dimensiones: 1. Agotamiento emocional, 2. Despersonalización y 3. Realización personal. Dentro de la investigación se tiene como objetivo general, determinar los niveles de Burnout que se encuentran en los trabajadores de los “Los Cebiches de la Rumiñahui”. La presente investigación consta con un enfoque de estudio cuantitativo, insertó un paradigma positivista con alcance descriptivo y se trabajará desde un diseño no experimental y de tipo transversal. Durante esta investigación se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Entre los principales resultados se obtuvo la presencia del Síndrome de Burnout en los siguientes niveles: 53% un nivel bajo, el 27%, un nivel medio y finalmente el 20% un nivel alto de Burnout.

**DESCRIPTORES:** Agotamiento, Estrés, Organización. Síndrome, Trabajador.

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y**  
**BIENESTAR HUMANO**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**THEME:** BURNOUT IN WORKERS OF “LOS CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI”

**AUTHOR:** Evelyn Daniela Ramírez Guevara

**TUTOR:** MSc. Jirón Jiménez Jonathan Francisco.

**ABSTRACT**

The present study is focused on identifying the presence of Burnout Syndrome in workers of "Los Cebiches de la Rumiñahui". Burnout Syndrome is characterized by an alteration or disease usually developed due to wear and tear on a mental, emotional and physical level as a result of situations that generate stress or certain work, social and personal demands that occur on a daily basis, the It is made up of three dimensions: 1. Emotional exhaustion, 2. Depersonalization and 3. Personal fulfillment. Within the research, the general objective is to determine the levels of Burnout found in the workers of the "Los Cebiches de la Rumiñahui". The present investigation consists of a quantitative study approach, inserted a positivist paradigm with a descriptive scope and will work from a non-experimental and cross-sectional design. During this investigation, an intentional non-probabilistic sampling will be applied. Among the main results, the presence of Burnout Syndrome was obtained at the following levels: 53% a low level, 27%, a medium level and finally 20% a high level of Burnout

**KEYWORDS:** Exhaustion, Organization., Stress, Syndrome, Worker.

# “SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE “LOS CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI” BURNOUT IN WORKERS OF “LOS CEBICHES DE LA RUMIÑAHUI”

*Autor:* Daniela Ramírez-Guevara

[eramirez6@indoamerica.edu.ec](mailto:eramirez6@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Jonathan Jirón-Jimenez

[jonathanjiron@uti.edu.ec](mailto:jonathanjiron@uti.edu.ec)

*Lector:* Andrés Subía-Arellano

[andressubia@indoamerica.edu.ec](mailto:andressubia@indoamerica.edu.ec)

*Lector:* Edwin Valencia-Gonzales

[evalencia6@indoamerica.edu.ec](mailto:evalencia6@indoamerica.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la  
obtención del título de  
Licenciado/a en Psicología de  
la Universidad Indoamérica.

Modalidad:

Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.

Febrero de 2023.

## RESUMEN

El presente estudio está enfocado en identificar la presencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”. El Síndrome de Burnout es caracterizado por generar una alteración o enfermedad usualmente desarrollada a causa de un desgaste tanto a nivel mental, emocional y físico en consecuencia a situaciones que generan estrés o a ciertas exigencias tanto laborales, sociales y personales que ocurren de forma cotidiana, el mismo está conformado por tres dimensiones: 1. Agotamiento emocional, 2. Despersonalización y 3. Realización personal. Dentro de la investigación se tiene como objetivo general, determinar los niveles de Burnout que se encuentran en los trabajadores de los “Los Cebiches de la Rumiñahui”. La presente investigación consta con un enfoque de estudio cuantitativo, insertó un paradigma positivista con alcance descriptivo y se trabajará

## ABSTRACT

The present study is focused on identifying the presence of Burnout Syndrome in workers of "Los Cebiches de la Rumiñahui". Burnout Syndrome is characterized by an alteration or disease usually developed due to wear and tear on a mental, emotional and physical level as a result of situations that generate stress or certain work, social and personal demands that occur on a daily basis, the It is made up of three dimensions: 1. Emotional exhaustion, 2. Depersonalization and 3. Personal fulfillment. Within the research, the general objective is to determine the levels of Burnout found in the workers of the "Los Cebiches de la Rumiñahui". The present investigation consists of a quantitative study approach, inserted a positivist paradigm with a descriptive scope and will work from a non-experimental and cross-sectional design. During this investigation, an intentional non-probabilistic sampling will be applied. Among the main results, the presence of Burnout Syndrome

desde un diseño no experimental y de tipo transversal. Durante esta investigación se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Entre los principales resultados se obtuvo la presencia del Síndrome de Burnout en los siguientes niveles: 53% un nivel bajo, el 27%, un nivel medio y finalmente el 20% un nivel alto de Burnout.

**Palabras Clave:** *Agotamiento, Estrés, Organización, Síndrome, Trabajador.*

was obtained at the following levels: 53% a low level, 27%, a medium level and finally 20% a high level of Burnout.

**Keywords:** *Exhaustion,, Organization,, Stress, Syndrome, Worker.,*

## 1. INTRODUCCIÓN.

El Síndrome de Burnout es un término no muy conocido en la sociedad, quizás es por ello que no exista una definición totalmente clara. Por lo que la mayoría de las personas que los padecen se sienten insatisfechas y no lo asumen como una enfermedad, además no suelen interpretar dicho malestar (Hernández Gracia et al., 2007).

La palabra Burnout es traducida al español como estar quemado. El primero en describir este Síndrome fue Freudenberg. Así mismo describió al Síndrome de Burnout como un Síndrome clínico, el cual fue trabajado en Nueva York con personas toxicómanas donde evidencio que los pacientes sufrían una creciente pérdida de energía, desgana y así mismo llegaban a experimentar diversos síntomas como ansiedad, depresión, agotamiento e incluso agresividad en el lapso de tiempo de uno y tres años (Freudenberg, 1974 citado por Castañeda & Sánchez, 2022).

Según Maslach (1976), determinó que solo en el entorno laboral u organizacional se podía trabajar con el término Burnout. En la misma línea Maslach & Jackson (1981) en Arévalo (2015), estudiaron las respuestas emocionales que generan sobrecarga, denominándose como un Síndrome que genera agotamiento emocional, que muchas veces es evidente en la jornada laboral, pues los trabajadores se sienten agotados emocionalmente por diversas exigencias del trabajo, caracterizados por ciertos comportamientos de frialdad e indisposición, además, el bajo rendimiento se relaciona con sentimientos de autoeficacia y realización que están

presentes en la jornada laboral, especialmente en profesiones que implican el día a día y la atención directa al cliente con los demás.

Cabe mencionar que el trabajo no solo atribuye seguridad económica, sino solo puede producir placer, estabilidad y satisfacción, es más puede generar ciertos beneficios de gran importancia para la salud. Sin embargo, puede desencadenar una fuente de estrés laboral e incluso, el trabajador puede desarrollar problemas psicológicos, médicos etc. (Hernández Gracia et al., 2007).

De acuerdo con Alfaro e Hidalgo (2021) el Síndrome de Burnout es caracterizado por ser el resultado al estrés laboral crónico esto quiere decir a una carga excesiva para el trabajador de acuerdo a sus capacidades o los recursos que dispone.

El Síndrome de Burnout es conocido como el síndrome de desgaste emocional, físico o mental, resultante de situaciones estresantes, sobrecarga laboral o exigencias fuertes en ámbitos sociales, laborales y personales (Jirón Jiménez, 2017).

Según Alfaro e Hidalgo (2021) el Síndrome de Burnout se presenta en aquellos trabajadores que están expuestos directamente con el cliente o las personas a quienes atienden y que están sometidos a factores psicosociales de riesgo entendidos. De acuerdo con la Oficina Internacional del Trabajo Ginebra (1984), la interacción entre el trabajo, sus condiciones dentro de ella, su medio ambiente y las capacitaciones o habilidades de la persona dentro y fuera del trabajo, así también como su cultura,

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

creencias y aspiraciones autónomas del mismo se ven involucradas en este síndrome.

Actualmente el Síndrome de Burnout es caracterizado por generar una alteración o enfermedad usualmente desarrollada a causa de un desgaste tanto a nivel mental, emocional y físico en consecuencia a situaciones que generan estrés o a ciertas exigencias tanto laborales, sociales y personales que ocurren de forma cotidiana. Dentro del Síndrome existen tres dimensiones las cuales se estarán a profundidad, entre ellas: 1 Agotamiento emocional; 2 Despersonalización y finalmente 3. Realización personal (Valencia González et al., 2021).

- 1) Cansancio emocional o Agotamiento emocional como refiere (Valencia González et al., 2021, p. 146): Es la sensación de no tener energía, estar agotado todo el tiempo a nivel emocional y física, generando así pensamientos negativos. (Gil-Monte, 2003)

Castañeda y Sánchez (2022) acotó que es un sentir de no tener energía y no recibir recursos emocionales suficientes para el vivir cotidiano y que esto es causado por las demandas del trabajo.

- 2) La despersonalización: Se presenta en aquellas actitudes que tiene el trabajador hacia el cliente, estas actitudes son frías e insensibles (Maslach et al., 2010 citado por Castañeda y Sánchez, 2022)

Según Quinapaxi (2022) la despersonalización se ejecuta por el intento del empleado de poner un bloqueo o distanciarse de su cliente, así reflejando comportamientos negativos hacia quien recibirá el servicio en su área laboral.

- 3) Realización personal: Al hablar de realización personal en el ámbito del trabajo está ligada al placer de cada individuo al acabar o lograr un objetivo planteado, así como la recompensa que tendrá de acabar el trabajo adquirido (Barros y Domínguez, 2020).

Es la baja percepción al logro obtenido o no alcanzado frente a las demás personas, se tiende a comparar y asumir una posición de desventaja, creyendo así que no podría lograr nada mejor y que lo que logra es inalcanzable frente a sus expectativas llegando así a autodefinirse de una forma negativa (Castañeda y Sánchez, 2022).

Para evaluar las distintas dimensiones del Síndrome de Burnout se ha determinado utilizar la escala que en la actualidad es la más aceptada, es decir el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por (Maslach, Jackson y Leiter, 1996 recuperado por Jirón Jiménez, 2017 ): la misma que consta de tres revisiones dentro del ámbito científico y su objetivo principal es diagnosticar los diferentes factores del desgaste en trabajadores, la utilización de la escala ha permitido desarrollar diversos métodos, para así poder distinguir el impacto en los diferentes

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

ámbitos en los que se desenvuelven los trabajadores diariamente en el ámbito laboral (Valencia González et al., 2021).

La presente investigación se realizó en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, puesto que se considera que es una población que se ve afectada, por lo que al realizar sus actividades laborales, tienen contacto directo con las personas a quienes dan el servicio lo que llega a generar un nivel de fragilidad alto causado por difíciles momentos o acontecimientos que diariamente afrontan para el cumplimiento eficaz referente al desempeño de sus funciones y así poder brindar un servicio de calidad (Jirón Jiménez, 2017).

Además, el ambiente casi siempre es muy rivalizante en las empresas, pues se necesita de un personal muy competitivo, que realicen su trabajo con mucha precisión y con la predisposición de realizar diferentes actividades en un periodo de tiempo determinado, así mismo muchas veces deben prolongar sus jornadas laborales (Guerra Guerra, 2019).

El Síndrome de Burnout prácticamente se ha estudiado en la mayoría de profesiones y más aún en aquellas que están en contacto directo con personas. Dentro de las investigaciones el porcentaje obtenido de participantes que han sido previamente detectadas por padecer la clásica sintomatología depende de la profesión o trabajo en el que está laborando, y de las exigencias presentes que se realizan en el área de trabajo, así mismo de la captación que tienen los trabajadores sobre su propia

realización, entre otros factores que influyen en la sintomatología (Lovo, 2020).

Es por ello, que, dentro de las empresas de atención al cliente, se requieren personas que estén muy expuestas con la organización. Sin embargo, paradójicamente, existe evidencia de que es el aspecto organizacional el que, en su mayor parte, causa en los trabajadores el efecto contrario al que se esperaría (Guerra Guerra, 2019).

El bienestar de los trabajadores dentro de una organización debe ser considerado como un tema primordial, puesto que, si existen factores perjudiciales o una mala organización del trabajo, pueden ocasionar en los trabajadores, la presencia de síntomas relacionados con el Síndrome de Burnout (Arévalo, 2015).

Una vez recopiladas las definiciones del Síndrome de Burnout por pioneros, se procede a citar otras definiciones descritas por autores que buscan darle significado a este síndrome, según Gil-Monte (2003), Lo definen como la vivencia subjetiva de diversos sentimientos, cogniciones y actitudes, que provocan cambios psicofisiológicos en una persona y por ende sus consecuencias negativas para las instituciones laborales, todo esto como consecuencia del estrés crónico.

Como menciona Price y Murphy (1984) en Jirón Jiménez (2017), El síndrome de Burnout se caracteriza por sentimientos de desorientación, fatiga y labilidad emocional debido al proceso de adaptación a situaciones laborales estresantes, así como



## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

sentimientos de culpa por factores como el fracaso profesional, la soledad y la tristeza.

Schaufeli y Enzmann (1998), definieron al Síndrome de Burnout como aquella situación mental negativa y persistente relacionado con el trabajo que ocurre en la gente común y se manifiesta por sentimientos de incompetencia, incomodidad, motivación y disfunción sindical.

Burke (1987), define al síndrome de Burnout como un proceso que se adapta al estrés laboral, caracterizado por el desgaste, desorientación profesional e incluso sentimientos por falta de éxito, distanciamiento emocional y aislamiento.

Dentro del Síndrome de Burnout existen variables que se relacionan o influyen directamente en la sintomatología estos son:

- a) Variables organizacionales: Es aquella variable que está ligada a lo organizacional, esto quiere decir al trabajo de la persona.
- b) Variables sociales: Estas variables se caracterizan por ser la variable que observa el ambiente en el que se rodea la persona fuera de su círculo laboral, esto quiere decir su familia, amigos, su condición de vida, entre otras.
- c) Variables personales: Es dicha variable que es propia de la persona esto quiere decir su personalidad, lo que piensa y siente (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, 2009).

También es importante el conocer las fases del Síndrome de Burnout por las que puede

pasar una persona, de acuerdo con el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) se evidencian las siguientes:

1. Entusiasmo: En esta fase la persona recibe un nuevo evento que pondrá alegre y con buenas expectativas ante este nuevo puesto o nueva actividad en su lugar de trabajo, por lo que no importa tener más trabajo o quedarse hasta tarde.
2. Estancamiento: En esta fase el trabajador no logra alcanzar sus expectativas, empieza a percibir que el esfuerzo puesto no equivale a la recompensa recibida, por lo que se puede encontrar en esta fase que existe un problema de estrés psicosocial.
3. Apatía: Existen cambios de comportamientos y su actitud ante el resto es negativa, así evitando al cliente y poniendo resistencia en ello.
4. Quemado: En esta fase es el colapso de la persona tanto emocional como cognitivo pues se ha sentido sobrepasado por todo lo anterior sin poder tener herramientas adecuadas para gestionarlo, teniendo así grandes consecuencias que influyen de forma directa e importante con respecto a su salud por lo que puede llegar a ocasionar que el trabajador deje su empleo.

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

Ante las exigencias del ambiente de la vida cotidiana y el ambiente laboral, las personas pueden experimentar distintos niveles de estrés, que a su vez pueden afectar emocionalmente los trabajadores, por ello es de suma importancia que, a partir de los estudios previos y análisis, estudiar el Síndrome de Burnout e identificar cuáles son los niveles de Burnout que afectan a los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”.

Estudios han demostrado que a lo largo del tiempo el Síndrome de Burnout está presente en muchos trabajadores, no solo en el ámbito de la salud, sino en aquellas personas que se relacionan con otras, es decir que están en servicio al cliente, expuestos a extensos horarios de trabajo, acumulación de tareas, haciendo énfasis en que es una problemática que se ha ido presentando en las últimas décadas, afectando la salud de los trabajadores, por ello se requiere investigar a profundidad, los niveles de Burnout que prevalecen en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”.

El Síndrome de Burnout como investigación ha mostrado múltiples artículos que llegan a exponer la importancia del síndrome dentro de la producción y el bienestar de los trabajadores de las diferentes empresas pues tienen distintos factores que son implicados a su gravedad y a su aparición como pueden ser el personal, laboral y social.

Si bien el Síndrome de Burnout está implicado plenamente a las actividades del trabajador los factores externos también implican en su deterioro y maximización, pues quien es afectado no logra gestionar el

sobrecargo de su trabajo y así mismo, la perspectiva que tienen del nuevo puesto o nueva actividad por lo que las expectativas de ellas no llegan a ser cumplidas, lo que genera en la persona una frustración y el no conseguir gestionar dichos sentimientos genera el malestar por lo que reconocer los efectos y los síntomas del síndrome de Burnout para comprender la condición de sus empleados y cómo mejorar su desempeño laboral.

Por consiguiente, los síntomas son los siguientes:

- Síntomas psicosociales: Los principales síntomas que podrían mostrar las personas es fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, pérdida de peso, úlceras y desórdenes gastrointestinales, palpitaciones, hipertensión, entre otros síntomas.
- Síntomas emocionales: algunos de estos síntomas suelen aparecer de la nada y agudizarse, así teniéndolos a menudo o casi todo el tiempo.
- Síntomas conductuales: Estos síntomas son como la persona llega a comportarse con los demás como pueden ser el cinismo, el no querer comunicarse con las demás personas, hostilidad, suspicacia, pesimismo, entre otros. (Apiquian Guitart, 2007)

### JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende estudiar la evidencia del Síndrome de Burnout y los distintos niveles que afrontan los trabajadores de “Los Cebiches de la

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

Rumiñahui”, tomando en cuenta que dicho síndrome hace referencia a una situación que se presenta en la actualidad en trabajadores de cualquier índole y aún más cuando están expuestos al contacto frecuente con otras personas como es en el área de servicio al cliente.

Existe una escasez de investigación publicada sobre el Síndrome de Burnout en Ecuador en trabajadores del servicio al cliente, con la excepción de algunos artículos para personal de bienestar humano o ciencias de la salud; con quienes debido a la pandemia por Covid-19, dicho Síndrome ha cobrado mucho valor en las investigaciones debido al aumento de la incidencia tanto entre los trabajadores de la salud como entre la tele trabajadores. Gracias a esta visualización, se presta especial atención a los empleados que ya presentan determinados síntomas (Quinapaxi, 2022).

El Síndrome de Burnout es un estado de agotamiento emocional, físico y psicológico de una persona dentro del área laboral. Dicho síndrome no es reciente, pero su existencia y prevalencia han aumentado en las últimas décadas especialmente en trabajadores que se relacionan con otras personas en su trabajo” (Sánchez Gallegos, 2022).

El Síndrome de Burnout es un problema de salud pública que no solo repercute en la salud de los profesionales; sino a todos los colaboradores que conforman dichas empresas. De acuerdo con investigaciones previamente realizadas sobre el Síndrome de Burnout es importante estudiarlo.

Según Anbousi Calderón (2021); “En América Latina (Países como Perú, Colombia, El Salvador, México y Ecuador), dicho síndrome ha afectado de forma global hasta el 63% de los trabajadores, siendo Ecuador el segundo país con los niveles más altos de estrés laboral con un 54%.

Según Ramos et al. (2019); “Un aumento de este cambio se ha notado en el entorno ecuatoriano, donde el 30% de las enfermedades profesionales son provocadas por el estrés, debido a las crecientes exigencias del entorno cambiante y una mayor competitividad en el mercado”.

El siguiente trabajo dará como aporte las bases del conocimiento sobre el Síndrome de Burnout, los factores asociados con respecto a trabajadores encargados del servicio al cliente, así mismo la prevalencia del Síndrome de los trabajadores de una empresa ecuatoriana. (Anbousi Calderón, 2021).

Por lo cual el conocer desde una muestra reducida un sector importante desde el ámbito organizacional como sería el área de servicio al cliente en lugares de comida como es “ Los Cebiches de la Rumiñahui” es de gran importancia para el conocimiento público, así de esta manera comprendiendo que nivel de Burnout pueden llegar a tener o no, por lo tanto es de relevancia está propuesta de estudio, ya que el objetivo es contribuir con información familiarizada con el nivel del Síndrome de Burnout en una empresa reconocida en Ecuador.

### PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

# Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

En la presente investigación, se ha planteado como pregunta de investigación ¿Cuáles son los niveles de Burnout que se encuentran en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”?

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Determinar los niveles de Burnout que se encuentran en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los niveles de agotamiento emocional en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

Describir los niveles de despersonalización en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

Establecer el nivel de realización personal en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”.

## 2. MARCO METODOLÓGICO.

### PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación insertó un paradigma positivista, caracterizado por ser cuantitativa, Ricoy Lorenzo (2022) menciona que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico” (p. 14). Es decir, este paradigma se sustenta y se apega a una investigación donde se puede comprobar una hipótesis utilizando datos estadísticos, mediante la medición de variables el cual

está relacionado con un enfoque cuantitativo (Ramos, 2015).

Se trabajó desde este paradigma, dado que, la investigación y los datos que se recopiló son cuantitativos, de igual forma el paradigma positivista, permite que los resultados en el mismo sean más confiables, donde el investigador debe estar consciente de que sus valores o tendencias pueden influir en la investigación.

### ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación consta con un enfoque de estudio cuantitativo según Sampieri R. et al (2004), Los enfoques cuantitativos se basan en esquemas que se caracterizan por ser deductivos y lógicos, y en formas específicas, y buscan generar preguntas e hipótesis de investigación para luego contrastarlas. Se utilizará este enfoque debido a que es el más asertivo para la investigación, puesto que, cuando se utiliza el método cuantitativo el mismo permite acceder un análisis de datos los cuales suelen ser más certeros y precisos, además al hablar de las distintas variables del Burnout, este enfoque permite entender el nivel que presentan los individuos en su lugar de trabajo.

### ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación tendrá un alcance descriptivo, Según Ramos (2020), En la investigación que tiene un alcance descriptivo y cuantitativo, es decir este alcance es el más práctico para dicha investigación, puesto que es aquel que permite al investigador contar con una base precisa o idea clara sobre el tema a

# Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

investigar, el mismo permite medir y recoger información de forma objetiva sobre la variable que se desea medir.

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se trabajará desde un diseño no experimental y de tipo transversal, dado que, permitió analizar los datos obtenidos. La investigación no experimental es aquella investigación que no manipula las variables o no varía intencionalmente dichas variables, pues observa los fenómenos tal y como se le presenta para de tal forma después poder analizarlo, así menciona (Argote Pérez y Acosta Arámburo, 2010).

La investigación transversal es la que recolecta datos en un solo momento y por ello en un tiempo único según (Ato et al, 2013).

## POBLACIÓN Y MUESTRA

Durante esta investigación se aplicará un muestreo no probabilístico de tipo intencional, el cual permitió seleccionar a la población con la que se pudo trabajar o fueron accesibles para la investigación y como su palabra lo menciona es por tipo intencional ya que permite trabajar con una muestra que estuvo al alcance del investigador (Tamara Otzen y Carlos Manterola, 2017).

La población total en esta investigación fue referida a los trabajadores que se dedican a la venta de comida, en la empresa “Los Cebiches de la Rumiñahui”, donde la muestra es de 100 personas, las cuales fueron seleccionadas de manera no probabilística e intencional. Donde también se tomó en cuenta ciertos criterios de

inclusión: a) trabajar en una empresa de alimentos. Así mismo se aplicaron las normas de ética debido a que se trabajó con seres humanos, garantizando así el principio de autonomía, pues se conoce que en bioética la autonomía se la denomina como aquella capacidad que tienen las personas para tomar decisiones (Javier y Correa, 2008).

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la investigación se utilizará el inventario de burnout de Maslach y Jackson (MBI-HSS). Dicho instrumento permite conocer y evaluar la presencia de burnout en las personas quienes permiten la realización del mismo.

La escala MBI plantea a quienes serán parte de la encuesta 22 ítems de este modo se puede contrastar su sentir y las ideas que puedan llegar a tener sobre su trabajo, valora por medio de tres dimensiones que son:

1. Agotamiento Emocional: Contiene nueve cuestionamientos compuestas por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, cuyas puntuaciones son proporcionales a la gravedad del mismo, con una puntuación máxima de 54 puntos. Las subescalas indican niveles más altos de fatiga emocional y agotamiento experimentado por los sujetos, las puntuaciones altas indican que los individuos se sienten agotados emocionalmente como resultado de aquellas exigencias en su área laboral.
2. Despersonalización: Consta de cinco ítems, los ítems 5, 10, 11, 15 y

# Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

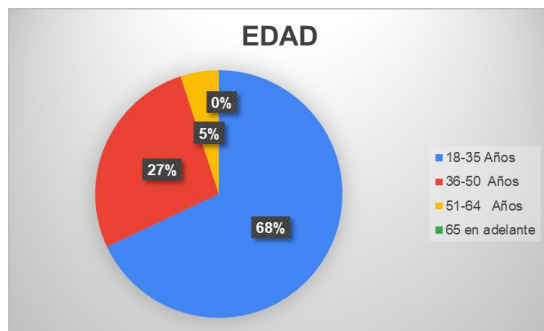
22, evalúan en qué medida se reconocen las actitudes de frialdad y distanciamiento, con una puntuación máxima de 30 puntos y cuanto mayor sea la puntuación en esta importante subescala. es la despersonalización y el nivel de burnout que experimenta una persona.

3. Baja Realización Personal: Consta de 8 ítems que evalúan el sentido de autoeficacia y realización personal en el trabajo, consta de los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. El puntaje máximo es de 48 puntos y cuanto mayor sea la puntuación de la escala en esta área, mayor será el logro personal.
4. El rango de medición del Inventario de Burnout de Maslach consiste en una escala de medidas de Likert que comienza con nunca siendo (1). Algunas veces al año (2); algunas veces al mes (3); algunas veces a la semana (4); y diariamente (5).

### 3. RESULTADOS.

Figura 1

Edad



Nota: Elaboración propia.

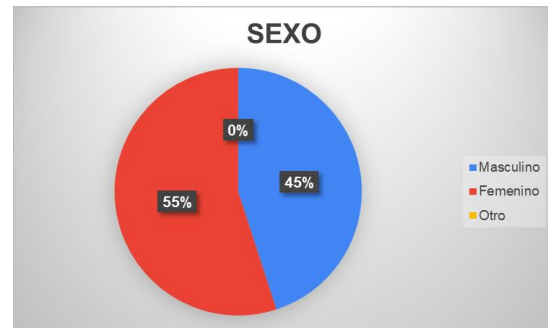
Figura 1.

El presente gráfico muestra los porcentajes obtenidos referente a la edad en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, con

una muestra de 100 personas el 63% de los encuestados tienen entre 18 a 35 años, el 27% entre 38 a 50 años y el 5% entre 51 a 64 años de edad.

Figura 2

Sexo



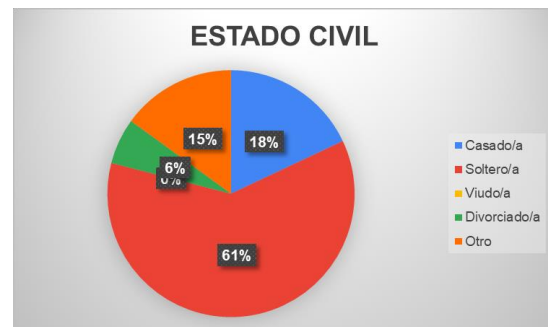
Nota: Elaboración propia.

Figura 2.

El gráfico presente muestra los porcentajes obtenidos referente al sexo de los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, donde el 56% son masculinos, mientras que el otro 45% son femeninos.

Figura 3

Estado Civil



Nota: Elaboración propia.

Figura 3.

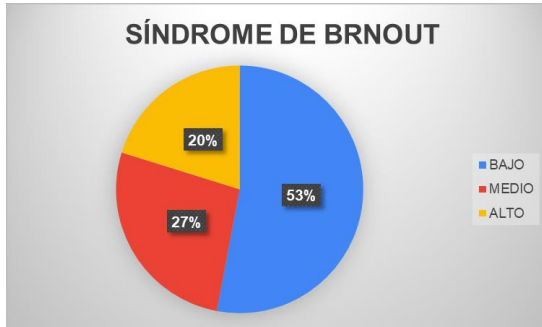
El siguiente gráfico muestra los porcentajes obtenidos referente al estado civil de los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, donde el 61% de los entrevistados son solteros, el 18% son casados, el 15 % registra tener un estado

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

civil diferente a los mencionados y finalmente el 6% divorciado.

Figura 4

*Niveles de Burnout*



*Nota: Elaboración propia.*

Figura 4

En esta oportunidad, la investigación permite observar que, en cuanto a los porcentajes obtenidos referente a los niveles de Burnout que afrontan los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, se obtuvo que el 53% de los mismos presentan un nivel bajo de Burnout, es decir se evidencia más de la mitad de los trabajadores que presentan un nivel bajo respecto al Síndrome de Burnout, mientras que el 27% muestra, es decir un poco más de la cuarta parte ha desarrollado, un nivel medio respecto al Síndrome de Burnout y finalmente el 20% de los trabajadores, que corresponde a menos de la cuarta parte presentan un nivel alto referente al Síndrome de Burnout.

Figura 5

*Agotamiento emocional*



*Nota: Elaboración propia.*

Figura 5.

Este gráfico muestra los porcentajes obtenidos referente al agotamiento emocional en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, donde se puede evidenciar que el 59% de la población entrevistada es decir más de la mitad de la población total, presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, predominando así el agotamiento emocional en un nivel bajo,, el 30% un nivel medio de agotamiento emocional, lo que hace referencia a más de una cuarta parte de la población con un nivel medio y finalmente un 11% un alto agotamiento emocional, es decir aquí él se evidencia un porcentaje muy bajo de trabajadores que presentan un agotamiento emocional en un nivel alto, lo que hace referencia que son trabajadores que enfrentan un sobrecargo en el trabajo, es decir, presentan fatiga física y emocional, el cual afecta el desarrollo óptimo de las actividades en el ámbito laboral.

Figura 6

*Despersonalización*



*Nota: Elaboración propia.*

Figura 6.

Aquí se puede observar los porcentajes obtenidos referentes a la despersonalización presente en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, donde se evidenció que el 70% de la población encuestada presenta un nivel bajo de despersonalización, es decir una gran cantidad de trabajadores presentan una despersonalización en un nivel bajo, el 19% un nivel medio y finalmente el 11%, es decir menos de la cuarta parte corresponde a un nivel alto de despersonalización, es decir que este último porcentaje hace referencia a aquellos trabajadores que desarrollan tanto, actitudes, sentimientos, como comportamientos negativos; y un incremento de irritabilidad y desmotivación en su lugar de trabajo.

Figura 7

*Realización Personal*



*Nota: Elaboración propia.*

Figura 7.

Por último, el presente gráfico muestra los porcentajes obtenidos referente a la realización personal en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”, donde el 40% de la población entrevistada muestra un alto nivel de realización personal, el 31% un nivel medio y finalmente el 29% presenta un bajo nivel de realización personal, es decir con respecto a esta escala los porcentajes son muy similares, pues no existe una diferencia muy notable como en las anteriores dimensiones analizadas con anterioridad. Una vez analizada la figura y sus porcentajes se puede decir que los trabajadores dentro del área laboral cumplen con sus expectativas planteadas, es decir muestran ciertas dificultades al momento de desarrollar las actividades en la organización.

#### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

##### DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los datos en el estudio, es importante analizar aquellos que tienen mayor importancia en relación a los objetivos planteados, en la cual se determinó como objetivo general determinar los niveles del Síndrome de Burnout que se encuentran en los trabajadores de los “Los Cebiches de la Rumiñahui”. Además, se han integrado cambios bastante relevantes que complementan la investigación, entre los que se destacan: determinar rasgos sociodemográficos, por ejemplo: (sexo, edad y estado civil).

En cuanto al perfil sociodemográfico en la empresa “Los Cebiches de la Rumiñahui”, se determinó una muestra de 100 personas en total, donde el 63% de los encuestados



comprenden una edad entre 18 a 35 años, el 27% entre 38 a 50 años y el 5% entre 51 a 64 años de edad comparación de una investigación titulada “Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19 en un hospital de la ciudad de Quito en el año 2021” elaborado por Valencia González et al. (2021) muestra que el rango de edad en su investigación fue de 21 a 30 años con un porcentaje de 17,5%, 31 a 40 años con un porcentaje de 45%, 41 a 50 años tienen un porcentaje de 20%, de 51 a 60 años tiene un porcentaje de 15% y finalmente mayores de 61 años tiene un porcentaje de 2,5%, Por lo encontrado en la investigación es que el porcentaje con las edades menores y la mayores son distinta por lo que se puede resumir que existe en la investigación realizada más población joven que mayor a comparación con la investigación encontrada.

Respecto al sexo se obtuvo una participación mayor por parte de las mujeres, es decir aquí el 55% de la muestra total son mujeres, frente al 45% de los hombres, estos resultados coinciden con los datos obtenidos en la investigación realizada por Jirón Jiménez (2017) quien obtuvo que la mayor participación por parte de las mujeres dentro del personal médico con el 60% frente al 40% de los hombres, en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y su relación con rasgos de personalidad una institución pública de la provincia de Loja durante el año 2017”. Donde a pesar de ser profesiones totalmente diferentes, los trabajadores están expuestos a trabajar en contacto directo con personas. Finalmente, con la variable sociodemográfica que es el

estado civil se obtuvo que el 61% de los entrevistados son solteros, el 18% son casados, el 15% registra tener un estado civil diferente a los mencionados y por último el 6% está divorciado, a comparación con la investigación de Aguilar Maya (2019) podemos visualizar que en la previa investigación respecto al estado civil, en solteros tienen un 31% de su población encuestada, en casado está con un porcentaje del 53%, en divorciado un 12% y finalmente en esta investigación no existe otros por lo tanto es diferente al estado civil encontrado en la investigación, por lo tanto también se puede observar que existe gran diferencia con solteros pues existen en esta población muchos más solteros que es la investigación titulada “Síndrome de Burnout y comunicación asertiva en los servidores públicos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019” realizada por Aguilar Maya (2019) de igual manera con los otros puntos relacionados con el estado civil.

Dentro del análisis sobre el Síndrome de Burnout, se destaca que la mayoría de los participantes presentan un nivel bajo del Síndrome de Burnout, alcanzando un 53%, es decir, no genera dificultades a las personas en el ámbito organizacional, lo que se refleja en ellas un comportamiento y actitudes, que permiten desarrollar su potencial en su área de trabajo y en las relaciones interpersonales de tal forma que se cree un ambiente de trabajo agradable dentro de la organización, mientras que el 27% muestra un nivel medio de Síndrome de Burnout y finalmente se hace énfasis en los datos que muestran presencia de niveles altos, en donde el 20% de los trabajadores

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

presentan un nivel alto de Burnout. Estos datos son superiores a los obtenidos por Mariela Gutiérrez (2019), en su investigación titulada “clima organizacional y su influencia con el síndrome de burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019” y Vascones (2019), en su investigación “Rasgos de personalidad y su influencia en el burnout en los miembros de grupos élite de la policía nacional de la ciudad de Quito, en el año 2018”, quienes obtuvieron altos niveles de Burnout en su población de estudio en 3% y 15% respectivamente.

Respecto a las tres dimensiones evaluadas en la investigación, se puede evidenciar que en la presente investigación, el 59% de la población entrevistada presentan un bajo nivel de agotamiento emocional, el 30% un nivel medio de agotamiento emocional y finalmente un 11% un alto agotamiento emocional, lo cual se hace énfasis en los datos obtenidos por, Henry Oña (2018) quien en su investigación titulada “El Síndrome de Burnout y su influencia en los niveles de asertividad en los miembros de la policía nacional de la zona 3, subzona tungurahua #18, distrito Píllaro” obtuvo que el 10% presenta cansancio emocional en un nivel alto, respecto al nivel del Síndrome de Burnout, lo cual se puede relacionar con los resultados obtenidos en la presente investigación. Una vez analizado los datos se puede decir que en ambas investigaciones la presencia del nivel de agotamiento emocional es baja, sin embargo, en nuestra investigación, se obtuvo un porcentaje más alto. Por lo tanto los trabajadores enfrentan un sobrecargo en el trabajo, es decir, presentan fatiga física y emocional, el cual afecta el desarrollo óptimo de las actividades

en el ámbito laboral. Una vez analizado los datos se puede decir que en ambas investigaciones la presencia del nivel de agotamiento emocional es baja.

Referente a la despersonalización los datos proporcionados por la población encuestada en la presente investigación, el 70% de la población encuestada presenta un nivel bajo de despersonalización, el 19% un nivel medio y finalmente el 11% restante un nivel alto de despersonalización, lo cual se puede relacionar con el estudio titulado “Los niveles de autoestima y su influencia en el burnout de los docentes de la Unidad Educativa Jorge Álvarez” realizada por Reinoso (2018), donde indica que 83% presenta un nivel bajo de despersonalización, un 13% medio, y finalmente el 4 % un nivel alto.

Referente a la última subescala que comprende el inventario de burnout de Maslach y Jackson, la presente investigación, obtuvo que el 40% de la población entrevistada muestra un alto nivel de realización personal, el 31% un nivel medio y finalmente el 29% un bajo nivel, lo cual se relaciona en la investigación titulada “La resiliencia y su influencia en el síndrome burnout de los trabajadores del hospital básico Píllaro zona 3” realizada por Soria (2018), quien obtuvo que el 55% obtuvo un nivel alto de realización personal, un 32% un nivel medio y finalmente el 13% un nivel bajo. Finalmente, respecto a realización personal en la presente investigación se evidencia un 40% referente al nivel alto lo que es más bajo que la investigación de Soria.

## CONCLUSIONES

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

La investigación realizada sobre el Síndrome de Burnout en los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui” presenta las siguientes conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados al comienzo de la investigación.

De acuerdo a la investigación realizada, luego del análisis estadístico obtenido de la población dicha, se evidencia que el nivel del Síndrome de Burnout detectado es bajo con un porcentaje del 53%, es decir que más de la mitad de la población encuestada presenta un nivel bajo de burnout, sin embargo, si existe la presencia de dicho Síndrome de acuerdo a la muestra y el instrumento aplicado.

En los trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui” en la ciudad de Quito, se evidencio que en la mayoría de los miembros presenta como resultado un nivel bajo en la dimensión referente a agotamiento emocional, es decir que la población investigada a pesar de que su nivel es de agotamiento emocional es bajo se concluye que si está presente en la organización.

En relación con los niveles en la dimensión de despersonalización se evidencio que presenta un nivel bajo de despersonalización, sin embargo, los trabajadores de dicha organización a pesar de presentar el nivel bajo si desarrollan comportamientos negativos, incremento de irritabilidad y desmotivación.

Finalmente se puede concluir que respecto a la última dimensión que es realización personal, existe un nivel alto lo que determina que los trabajadores de la

organización cumplen con sus expectativas planeadas sin embargo en algunas ocasiones muestran ciertas dificultades al desarrollar diversas actividades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar Maya, S. M. (2019). *Síndrome de burnout y comunicación asertiva en los servidores públicos del instituto de seguridad social de las fuerzas armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019*. [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica Indoamérica. Repositorio Institucional UTI. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1581/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20AGUILAR%20MAYA%20STEFFANY%20MICHELLE.pdf>
- Alfaro, M. O., e Hidalgo, M. G. (2021). *Burnout en trabajadores y trabajadoras de la salud en Chile* (1st ed.). Friedrich Ebert Stiftung. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/18157.pdf>
- Anbousi Calderón, S. (2021). *Prevalencia y factores asociados del síndrome de burnout en el personal de salud que labora en el área de pediatría / neón*. [Tesis de pregrado] Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19939/TESIS%20Anbousi%20Samia.pdf?sequence=1>
- Apiquian Guitart, A. (2007). *El Síndrome de Burnout en las Empresas*. [Tesis de posgrado] Universidad Anáhuac México Norte. Repositorio Institucional UCM. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arévalo, E. A. (2015). *Estudio del síndrome de burnout con relación al desempeño laboral en una empresa del sector de la industria textil*. [Tesis de posgrado] Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Repositorio Institucional PUCE. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1177/1/75710.pdf>
- Barros, M. E., y Domínguez, L. (2020). *Incidencia del Síndrome de Burnout en el funcionamiento familiar del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa S*. [Tesis de posgrado] Universidad Politécnica Salesiana. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19767/1/UPS-CT008949.pdf>
- Castañeda, L. L., y Sánchez, A. (2022,). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Retos*, 12(24), 230-240. [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23590/1/ret\\_n24\\_Casta%20b1eda-Santill%20a1n\\_S%20a1nchez-Mac%20adas.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23590/1/ret_n24_Casta%20b1eda-Santill%20a1n_S%20a1nchez-Mac%20adas.pdf)
- Correa, D. Y Pazmiño, V. (2021). *Síndrome de burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con covid-19 en un hospital de la ciudad de Quito en el año 2021*. [Tesis de posgrado] Universidad Tecnológica Indoamérica. Repositorio Institucional UTI <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2404/1/CORREA%20SINCHE%20DANIELA%20ALEJANDRA.pdf>
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (Lienzo Gráfico ed.). UGT Andalucía. [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_riesgospsicosocialesand/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf)

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

- Gil Monte, y Peiró. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*.  
[https://www.researchgate.net/publication/263276186\\_Desgaste\\_psiquico\\_en\\_el\\_trabajo\\_el\\_sindrome\\_de\\_quemarse](https://www.researchgate.net/publication/263276186_Desgaste_psiquico_en_el_trabajo_el_sindrome_de_quemarse)
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>
- Guerra Guerra, M. P. (2019). *Identificación, medición y evaluación de los factores psicosociales estrés laboral y desgaste profesional en los trabajadores de Pacificard sucursal Quito*. [Tesis de posgrado] Universidad San Francisco de Quito. Repositorio institucional USFQ.  
[https://www.researchgate.net/publication/333601546\\_UNIVERSIDAD\\_SAN\\_FRANCISCO\\_DE\\_QUITO\\_Colegio\\_de\\_Posgrados](https://www.researchgate.net/publication/333601546_UNIVERSIDAD_SAN_FRANCISCO_DE_QUITO_Colegio_de_Posgrados)
- Gutiérrez, M. E. (2020). [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica Indoamérica. Repositorio Institucional UTI  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1586/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20GUTIERREZ%20CARRILLO%20MARIELA%20ELIZABETH.pdf>
- Hernández Gracia, T. J., Terán Varela, O. E., Navarrete Zorrilla, D. M., y León Olvera, A. (2007). 3 Núm. 5 50 *El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*.  
<https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Jirón Jiménez, J. F. (2017). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud y su relación con rasgos de personalidad en una institución pública de la provincia de Loja durante el año 2017*. [Tesis de posgrado] Universidad Técnica Particular de Loja. Repositorio Institucional TPL.  
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/20975/1/Jir%C3%B3n%20Jim%C3%A9nez%20Jonathan%20Francisco.pdf>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno.  
[file:///C:/Users/LAB453/Downloads/tatiana\\_aguilar,+Revista+Entorno+70+Digital-110-120.pdf](file:///C:/Users/LAB453/Downloads/tatiana_aguilar,+Revista+Entorno+70+Digital-110-120.pdf)
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Consulting Psychologists Press*, 2, 99-113.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo*  
<http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Oña, H. (2018). *El síndrome de burnout y su influencia en los niveles de asertividad en los miembros de la policía nacional de la zona 3, subzona tungurahua #18, distrito pillaro*. [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica Indoamérica. Repositorio Institucional UTI.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/964/1/HENRY%20MAURICIO%20O%20GAMBOA.pdf>
- Quinapaxi, O. N. (2022) *Síndrome de Burnout y Estrategias para su afrontamiento a nivel individual en personas de entre 25 a 40 años, en una empresa privada en Quito, en el periodo 2021-2022*. [Tesis

## Burnout en trabajadores de “Los Cebiches de la Rumiñahui”

- de pregrado] Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23156/1/TTQ896.pdf>
- Ramos, C. A. (2015). *Vista de Los paradigmas de la investigación científica*. Revistas de UNIFE. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>
- Ricoy Lorenzo, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Redalyc. Retrieved. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Ricoy Lorenzo, C. (2022). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Research Gate. Retrieved [https://www.researchgate.net/publication/279666576\\_Contribucion\\_sobre\\_los\\_paradigmas\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/279666576_Contribucion_sobre_los_paradigmas_de_investigacion)
- Sánchez Gallegos, S. (2022). *Análisis documental del síndrome de burnout en el sistema de salud pública del ecuador entre los años 2010 y 2020*. [Tesis de pregrado] Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Repositorio Institucional UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21596/1/TTQ532.pdf>
- Soria, C. (2018). *La resiliencia y su influencia en el síndrome burnout de los trabajadores del hospital básico pilaro zona 3*. [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica Indoamérica. Repositorio Institucional UTI. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1324/1/ULTIMO%20ARCHIVO%20DEFINITIVOccrs.pdf>
- Valencia González, E. G., Correa Sinche, D. A., y Pazmiño Cruz, V. K. (2021). *Síndrome de Burnout en personal de salud que brinda atención a pacientes con COVID-19*. *Revista Científica*, 6(21), 144/162. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.7.144-162>
- Vascones, V. (2019). *Rasgos de personalidad y su influencia en el burnout en los miembros de grupos élite de la policía nacional de la ciudad de Quito, en el año 2018*. [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica Indoamérica. Repositorio Institucional UTI <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1261/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20V%20SCONEZ%20VER%20NICA.pdf>