



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

**NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión del Talento Humano

Autor (a)

Vaneza Emérita Bayas Iza

Tutor (a)

Ing. Mg. Germania Elizabeth Vayas

Ortega, PhD.

AMBATO – ECUADOR

2023

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

Yo Vaneza Emérita Bayas Iza, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Gestión del Talento Humano y autorizo 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 Ambato, a los 09 días del mes de Agosto de 2023, firmo conforme:

Autor: Vaneza Emérita Bayas Iza



Firma:

Número de Cédula: 180524427-2

Dirección: Tungurahua, Mocha, El Rosal

Correo Electrónico: vbayas2@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0998668834

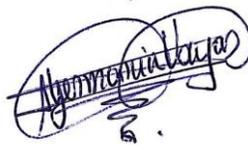
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES” presentado por Bayas Iza Vaneza Emérita, para optar por el Título de Licenciada en Gestión del Talento Humano,

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.

Ambato, 04 de agosto del 2023



.....
Ing. Mg. Germanía Elizabeth Vayas Ortega, PhD.

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 Licenciada en Gestión del Talento Humano, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 09 de Agosto del 2023



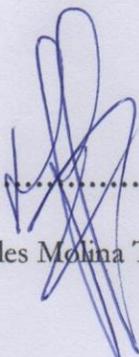
.....
Vaneza Emérita Bayas Iza

180524427-2

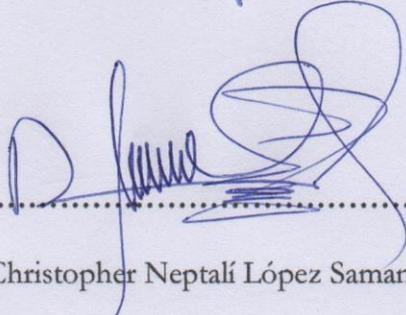
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión del Talento Humano, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Titulación.

Ambato, 09 de Agosto de 2023


.....
Lic. Msc. Morales Molina Tania

LECTOR


.....
Mg. Christopher Neptalí López Samaniego

LECTOR

NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

BURNOUT LEVELS IN TELECOMMUNICATIONS SERVICE COMPANIES

RESUMEN

Las organizaciones deben considerar varios aspectos para el cuidado del trabajador como: carga de trabajo equilibrado, apoyo y recursos adecuados, empatía, comunicación efectiva, equilibrio entre la vida personal y profesional, desarrollo profesional, cultura organizacional saludable, evaluación y manejo del estrés laboral, debido a que estos ayudan a cuidar el nivel de desgaste y que actualmente se lo conoce como Burnout. Este síndrome es un problema creciente con consecuencias negativas en el trabajador y la organización, por lo que, en la presente investigación se pretende conocer el nivel de Burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones, se realizó a través de la herramienta Maslach Burnout Inventory a 105 personas de las diferentes sucursales de la empresa Speedycom. Cia Ltda en el Ecuador, los datos se procesaron y analizaron mediante el software SPSS, para realizar una descripción y caracterización, así como, un análisis de correlacional de las variables o dimensiones, obteniéndose que la despersonalización es el factor que afecta principalmente al Burnout en este tipo de empresas, ya que, los empleados absorben las problemáticas al momento de brindar el servicio a sus clientes, el cual trae consecuencias perjudiciales tanto para los empleados como para la empresa en general.

Palabras Clave: *Agotamiento Emocional, Estrés Laboral, Enfermedad Profesional, Síndrome del Quemado, Talento Humano, Telecomunicaciones.*

ABSTRACT

Organizations should consider several aspects for worker care such as: balanced workload, adequate support and resources like empathy, effective communication, balance between personal and professional life, professional development, healthy organizational culture, evaluation and management of work stress since these features help to take care of the level of burnout, which is currently known as Burnout. This syndrome is a growing problem with negative consequences for the worker and the organization. This research aims to determine the level of Burnout in telecommunications service companies, it was conducted through the Maslach Burnout Inventory tool to 105 people from different branches of the company Speedycom. Cia Ltda. in Ecuador. The data was processed and analyzed using SPSS software, to make a description and characterization, as well as a correlational analysis of the variables or dimensions, obtaining that depersonalization is the factor that mainly affects Burnout in this type of companies, since employees absorb the problems at the time of providing service to their customers, which brings harmful consequences for both employees and the company in general.

Keywords: *Emotional Burnout, Occupational Stress, Occupational Illness, Burnout Syndrome, Human Resources, Telecommunications.*

Autor: Vaneza Emérita Bayas Iza
vbayas2@indoamerica.edu.ec

Tutor: Germania Vayas-Ortega
germaniavayas@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciada en Gestión de Talento Humano de la Universidad Indoamérica.

Modalidad: *Proyecto de investigación.*

Ambato, Ecuador.
Agosto - 2023.

1. INTRODUCCIÓN.

A lo largo de los años, las empresas han experimentado una evolución notable mediante la implementación de la planeación, organización, integración de personal, dirección y control (Quintero, 2020), y al manejarse como un ente social para la consecución de objetivos, es importante la administración de las personas (Changuán, 2020), por lo que, el departamento de talento humano desempeña un papel indispensable en el éxito o fracaso, dado que depende en gran medida del desempeño de su personal (Urueña, 2020).

Las empresas pueden crear entornos desfavorables para sus empleados e incluso producir factores que dan lugar a riesgos psicosociales como el Burnout, que es considerado como uno de los síndromes más comunes, según Navarro et al. (2018) este conlleva a la desmotivación, bajo rendimiento y agotamiento laboral. Por tal motivo, Tupayachi (2022) destaca la importancia de prestar atención al clima laboral, independientemente de la modalidad de trabajo, para reducir los niveles de ocurrencia de este tipo de problemas.

Medir los niveles de Burnout en empresas de telecomunicaciones tiene como objetivo principal proteger la salud y el bienestar de los empleados, mejorar el rendimiento laboral y promover un entorno laboral más saludable y satisfactorio. La medición de los niveles de burnout en empresas de telecomunicaciones está justificada por varias razones: a) Salud y bienestar de los empleados; b) Retención y satisfacción de los empleados; c) Rendimiento y productividad laboral; d) Clima laboral saludable; y e) Responsabilidad corporativa y ética.

El burnout según Freudenberger (1974) es el estado de agotamiento físico y mental causado por el exceso de trabajo o la exposición prolongada a situaciones de estrés laboral. En ese sentido, Maslach y Jackson (1981) desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) que es una herramienta

que mide el síndrome, y contribuye a su comprensión mediante el análisis de tres dimensiones clave: agotamiento emocional (sin recursos para hacer frente a las demandas laborales), despersonalización (actitud negativa y de distanciamiento hacia los demás) y falta de realización personal (percepción de ineficacia y falta de logro).

Numerosas investigaciones han explorado los antecedentes y factores de riesgo del burnout en diversas profesiones y entornos laborales, un ejemplo fue el caso de dos trabajadoras sociales suecas que lo sufrieron, llamándolo “no te quemes” y detectaron que este problema hacía que se molesten con facilidad en su trabajo y sentían que perdían el control de su vida (Grisolia, 2016). Por otra parte, Quintero et al., (2020) y García et al., (2021) coinciden en que, la mayor parte de individuos llega a sufrir estos niveles de estrés laboral por el perfeccionismo y el deseo de hacer las cosas con esmero, por la sobrecarga de trabajo y otras condiciones laborales rígidas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 señala que el síndrome de burnout es una variable que causa problemas en la salud física, emocional y mental del trabajador y tiene como consecuencia poner en riesgo la vida del profesional (Saborío e Hidalgo, 2015). Así también, Yslado, et al., (2021) lo identifica mediante el agotamiento físico, desgaste profesional, ausentismo, y reducción de logros. De acuerdo con Madariaga et al. (2021) el contacto con el cliente es una actividad desencadenante en este síndrome, debido a que, el profesional debe acercarse a solucionar problemas del consumidor, y lograr conseguir la satisfacción del cliente, además que es una estrategia para la empresa sea más fiable y reconocida en el mundo organizacional.

Según Chiavenato (2011) las organizaciones para obtener éxito, crecer, prosperar y mantener su continuidad, deben ser capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados, por lo tanto, es importante analizar el

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

nivel de estrés o agotamiento laboral en los colaboradores, pues tener empleados satisfechos mejora significativamente la productividad. En ese contexto, surge la necesidad de identificar el nivel que pueden tener las empresas en diferentes sectores empresariales. En ese sentido, se pretende conocer el nivel de Burnout en el sector de servicio de comunicación en el Ecuador.

Se ha identificado que los factores específicos que pueden contribuir a la aparición del síndrome de Burnout son: la sobrecarga de trabajo, antigüedad en el puesto de trabajo, falta de reconocimiento, relaciones laborales difíciles, desequilibrio entre vida laboral y personal (Agreda, 2021), es importante tener en cuenta que la aparición de indicios del síndrome de Burnout puede ser el resultado de una combinación de varios factores, y que cada individuo puede experimentarlos de manera diferente.

Para medir el síndrome del burnout se ha investigado diferentes herramientas de acuerdo con su escala de medición, nombre del autor y año de creación, los ítems que mide, así como sus ventajas y desventajas, como se observa en el Cuadro 1.

Cuadro 1

Ventajas y desventajas herramientas de medición de síndrome de Burnout.

Instrumento	Rome Burnout Inventory	Energy Depletion Index	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Indicadores del Burnout
Autor	Venturi, Dell'Erba y Rizzo	Garden Anna Maria	Maslach y Jackson	Gillespie David
Año	1994	1987	1981	1980
Ítems	Seis secciones	Siete ítems	22 ítems	iete indicadores
Ventajas	Conocido por ser un test "perfecto"	Valorar el Agotamiento Emocional	Mide el agotamiento organizacional y la intensidad con la que sufre el individuo	Mide la frecuencia y la intensidad con la que se sobrelleva el Burnout

Desventajas	No solo medir el Burnout, sino también la satisfacción en el trabajo.	Está enfocado en el área de la salud.	Es recomendado realizar dos veces para un mejor análisis.	Está enfocado en el área de la salud.
-------------	---	---------------------------------------	---	---------------------------------------

Nota: Elaborado a partir de Serrano (2020).

En el ámbito empresarial el auge de las empresas de servicio de telecomunicaciones en Ecuador es considerable, en los últimos años la creciente demanda de conexión a internet, telefonía móvil y servicios de televisión ha impulsado el rápido crecimiento de estas empresas en el mercado (Estupiñan, 2019), por ello, se considera importante conocer el nivel de burnout en este tipo de organizaciones, esto permitirá identificar y evaluar los factores desencadenantes del síndrome, comprender su impacto en el bienestar y desempeño de los empleados, y tomar medidas preventivas y de intervención para promover un ambiente laboral saludable. Al gestionar adecuadamente este tema, las empresas pueden mejorar la satisfacción de los empleados, reducir el ausentismo, aumentar la productividad y garantizar una calidad de servicio óptima para sus clientes.

El presente documento se divide en 4 apartados; el primero, se compone por la introducción, que consiste en la revisión de los avances que han tenido las investigaciones en el ámbito del Burnout, la importancia, objetivo, justificación de la investigación; el segundo, lo conforma la metodología, que detalla los métodos y procedimientos empleados para recopilar y analizar los datos, se especifica el diseño del estudio, la población y muestra seleccionada, instrumento, y análisis estadísticos; el tercero, se presentan los resultados obtenidos de la investigación; y, finalmente la discusión y conclusiones.

2. MARCO METODOLÓGICO.

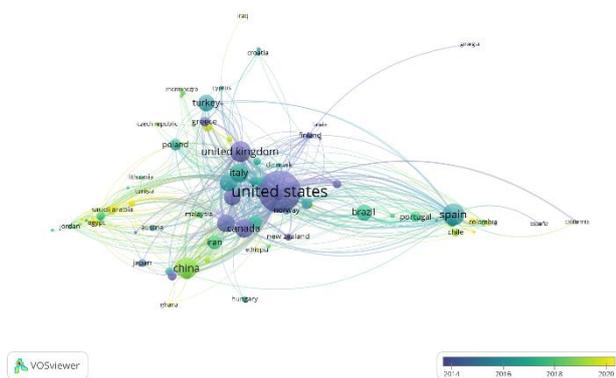
La investigación siguió el siguiente proceso metodológico: primero, se realizó una revisión bibliométrica con el fin de conocer como se ha desarrollado a nivel científico la temática a través del tiempo, para lo cual, se procedió a realizar una búsqueda mediante palabras claves y conectores

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

booleanos como: ("Burnout" OR "emotional exhaustion" OR "job dissatisfaction") AND ("telecommunications" OR "communication services" OR "telecom industry") AND ("company" OR "organization" OR "firm") en la base de datos Scopus (Campos, 2020). De lo cual, se obtuvo un total de 6,277 documentos relacionados y se encontró citas desde el año 2014 sobre estudios de Burnout, el país con mayor investigación es los Estados Unidos, seguido por el Reino Unido, Canadá, Países Bajos y Australia. Sin embargo, se encontró que Italia y Turquía incrementó su producción científica a partir del 2018. Así como en el 2020, Arabia Saudita y Singapur, como se puede observar en el Gráfico 1. Además, se ha identificado que en Latinoamérica el país con mayor producción científica en esta temática es Brasil, mientras que, Ecuador no aparece en las estadísticas, lo que demuestra que existe poca investigación sobre el burnout a nivel país.

Gráfico 1

Países con mayor producción científica con respecto al Burnout.



Segundo, se aplicó el test MBI (Juárez-García, A, et., al, 2020), el cual, mide las subescalas de: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Además, se solicitan dentro del cuestionario variables demográficas, así como, a manera complementaria la carga de trabajo y el apoyo organizacional, para detectar si existe

indicios de Burnout se debe seguir las siguientes puntuaciones, en la subescala de agotamiento emocional más de 26, en despersonalización mayor de 9, y en realización personal menos de 34, de esta manera se determina si existe o no indicios de Burnout, como se observa en el cuadro 2.

Cuadro 2

Cálculo de puntuaciones para detectar indicios del síndrome de Burnout.

Subescala	Indicios de Burnout
Agotamiento emocional	Más de 26 puntos
Despersonalización	Más de 9 puntos
Realización Personal	Menos de 34 puntos

Nota: Elaborado a partir de Maslach y Jackson (1981).

El test se aplicó a una población de 105 personas de siete agencias de la empresa Speedycom. Cia Ltda. En el Ecuador (Speedy, s.f.), distribuidas en las provincias de Pichincha, Cotopaxi, Napo, Tungurahua, Chimborazo y en las ciudades de Arosemena Tola y Puyo. En la investigación no se modifica ninguna variable, por lo que, se considera una investigación no experimental de corte transversal, ya que se toman los datos del año 2023.

Tercero, para la tabulación, procesamiento y análisis de los datos se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 27.0 (Ricardo Alomía-León, 2022), se realizó un análisis estadístico descriptivo con el fin de caracterizar a la organización de estudio. Así también, para conocer la distribución de los datos se realiza la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (Tapia, 2021), con un nivel de confianza $p >$ del 95% y 5% de significancia, como se puede observar en la Tabla 1, la variable dependiente Burnout tienen un $\alpha < 0.5$ por lo que, los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 1

Análisis de normalidad de Kolmogorov -Smirnov

Variable dependiente	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Sig.

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

Burnout	0,098	0,015
---------	-------	-------

Finalmente, se realizó un análisis correlacional para conocer la relación entre las variables independientes agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, así como la variable dependiente Burnout, como se observan en el apartado de resultados.

3. RESULTADOS.

La empresa Speedycom. Cia Ltda., cuenta con 105 trabajadores distribuidos en siete agencias en Ecuador, se observó que el 98% de los trabajadores tienen más de 21 años. El 39% de los trabajadores pertenecen a la agencia de Tungurahua, 19% Chimborazo, 11% Cotopaxi, 10% Napo, 10% Pichincha, mientras que, el 11% suma la ciudad del Puyo y Arosemena Tola. La empresa tiene una empleabilidad del 31% en el área administrativa, y un 69% en el área operativa. Los empleados en un 2% consideran que tienen un nivel económico alto, mientras que, el 79% un nivel medio y el 19% bajo. Por otro lado, el 51% de los empleados ha trabajado menos de un año, 13% un año, 28% de dos a cinco años, 5% de seis a diez años, y finalmente el 3% de 11 años en adelante, por otro lado, con respecto a su estado civil el 56% de ellos son solteros, 22% casados, 10% divorciados, 10% unión libre y 2% unión de hecho.

De acuerdo con los datos obtenidos del test MBI (Maslach y Jackson, 1981), en la subescala de agotamiento emocional para que tenga indicios de Burnout la valoración debe tener más de 26 puntos, en este caso de estudio se identificó que el 26,7 % de la población se encuentra en este rango y se considera un nivel alto, mientras que, el 19% de los estudiados se ubican entre 18 a 26 puntos que corresponde a un nivel medio, y el 54,3% de los estudiados se ubican en un nivel bajo de riesgo en un rango de 0 a 18. Así también, en la subescala de despersonalización se encontró que al tener más de 9 puntos se observa indicios de Burnout, por lo que, se encontró que el 51,4% de los estudiados se

ubica en este nivel alto de riesgo y el 35,2% se ubica en un riesgo medio en un rango de 6 a 9. Mientras tanto, en la subescala de Realización personal se debe observar que si la puntuación es menor a 34 existen indicios de Burnout, se encontró un 46,7% de los encuestados poseen indicios de este síndrome. En definitiva, en las tres subescalas se afirma que, en la empresa de estudio los trabajadores poseen indicios del síndrome de Burnout, como se observa en el Cuadro 3.

Cuadro 3

Nivel por subescala de burnout

	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Nivel	%	Nivel	%	Nivel	%
Bajo	(0-18)	54,3	(0-5)	13,3	(0-33)	46,7
Medio	(19-26)	19,0	(6-9)	35,2	(34-39)	18,1
Alto	(27-54)	26,7	(10-30)	51,4	(40-56)	35,2

Cuadro 4

Relación de variables mediante coeficiente de correlación de Spearman

Variables estudiadas	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Burnout	0,738*	0,691**	0,460**
Agotamiento emocional	1	0,682**	-0,186
Despersonalización		1	-0,035
Realización personal			1

Al realizar la prueba de normalización de datos se encontró que, no existe una distribución normal, por lo que, se procede a realizar un análisis estadístico para datos no paramétricos, se realizó un análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman como se observa en el Cuadro 4, entre las subescalas (variables independientes) y Burnout (Variable dependiente). Se halló que, existe una alta correlación de 0,738** y una alta significancia entre el Burnout y el Agotamiento emocional; además, existe una alta correlación de 0,691** y una alta significancia entre Burnout y Despersonalización; se evidencio una correlación de 0,460** entre Burnout y Realización personal; del mismo modo existe una alta correlación de

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

0,682** y una alta significancia entre Agotamiento emocional y despersonalización. Por otro lado, no existe relación entre agotamiento emocional y realización personal, así como despersonalización y realización personal.

Cuadro 5

Relación de variables mediante coeficiente de correlación de Spearman área administrativa

	Burnout	Realización Personal	Despersonalización	Agotamiento Emocional
Burnout	1,000			
Realización Personal	,607**	1,000		
Despersonalización	,741**	0,176	1,000	
Agotamiento Emocional	,655**	-0,113	,554**	1,000

Adicional, al análisis anterior de toda la organización, se considera importante conocer los resultados por áreas de trabajo, pues no es lo mismo el área administrativa que la operativa. En ese sentido, en el área administrativa se encontró una alta correlación de 0,607** entre el Burnout y la subescala de Realización personal, 0,741** entre Burnout y Despersonalización, 0,655** entre Burnout y Agotamiento emocional, 0,554** entre Agotamiento emocional y Despersonalización, como se visualiza en el Cuadro 5.

Cuadro 6

Relación de variables mediante coeficiente de correlación de Spearman área operativa

	Burnout	Realización Personal	Despersonalización	Agotamiento Emocional
Burnout	1,000			
Realización Personal	0,217	1,000		
Despersonalización	,806**	-0,047	1,000	
Agotamiento Emocional	,776**	-,370**	,681**	1,000

en el Cuadro 6, en el área operativa que se encuentra con un contacto directo con el cliente

se puede observar una muy alta correlación con 0,806** entre Despersonalización y Burnout, 0,776** entre Agotamiento emocional y Burnout, 0,681** entre Agotamiento emocional y Despersonalización.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

DISCUSIÓN

El síndrome de Burnout se mide mediante tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que puede afectar a todo tipo de colaborador en su trabajo. En los últimos años se visualiza un incremento del estudio del Burnout en investigaciones científicas debido al covid19, ya que, en el sector salud las enfermeras y doctores se encontraban en jornadas largas de trabajo, bajo el cuidado de pacientes y con una alta tensión, debido a la posibilidad de contagio.

De acuerdo con Freudenberger (1974) el estado de agotamiento físico y mental puede ser causado por el exceso de trabajo o la exposición prolongada a situaciones de estrés laboral, sin embargo, esto se puede prevenir con seguimientos periódicos que sean capaces de detectar de manera temprana los indicios y evitar que los factores detectados suban, encontrar las mejores estrategias para mejorar la comodidad o salud del empleado, es el caso de Speedycom. Cia Ltda al ser una empresa de servicio de telecomunicaciones a pesar de que tiene un nivel bajo de burnout, se confirma que, el factor o subescala de despersonalización tiene una alta correlación con respecto al agotamiento emocional, sin embargo, los trabajadores no permiten que les afecte los problemas de los clientes.

Así mismo, Chiavenato (2011) en su teoría de la administración de las organizaciones menciona que, para obtener éxito, crecer, prosperar y mantener su continuidad se lograr si son capaces

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados, bajo este entorno se confirma esta hipótesis, ya que, el éxito o fracaso de una empresa depende del talento humano que posean, en el caso de Speedycom. Cia Ltda se detecta que los individuos en la subescala de agotamiento emocional ya están empezando a padecer, mientras que en despersonalización ya existe un nivel alto de trabajadores que poseen y en realización personal hay un nivel bajo de indicios de esta enfermedad, por lo que, se ve la necesidad de dar soluciones a este problema encontrado para que la empresa pueda llegar alcanzar los objetivos deseados.

En este estudio se observa que existe una diferencia al realizar un análisis por áreas, es así que, la Despersonalización en el área administrativa no es igual a la operativa, debido a varios factores, los empleados administrativos se encargan de la gestión, planificación y coordinación de los servicios de telecomunicaciones, lo que limita su contacto directo con los clientes y en varias ocasiones no saben lo que le pasa al cliente y tienen que buscar las formas de darle una solución, además esta área se enfoca en la eficiencia de los procesos internos, lo que puede generar una sensación de despersonalización, al verse como parte de un sistema impersonal en lugar de interactuar con personas reales, a diferencia de ellos, los roles operativos, como servicio al cliente o instalación y mantenimiento, ofrecen más oportunidades para interactuar directamente con los usuarios finales y poder darles soluciones rápidas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión bibliométrica se identifica que el tema del Burnout incrementó su producción científica a partir del 2014, mientras que, en el Ecuador el tema es poco estudiado, ya que de 6277 documentos apenas 21 son de este país.

Al realizar la revisión bibliográfica se encontró

que los instrumentos de medición del síndrome del Burnout se centran en el personal del ámbito de la salud, por lo que, es necesario adaptarlos para su aplicación en empresas u organizaciones comerciales y de servicio.

Se detectó un nivel alto de indicios de burnout en las tres subescalas, los cuales llegan a tener un impacto negativo en la productividad y el desempeño de los empleados, por lo cual medir el nivel de burnout en la empresa Speedycom. Cia Ltda mediante el test MBI ayudó a la identificación de manera temprana de problemas de estrés laboral, estos resultados brindan la oportunidad de implementar estrategias preventivas y programas de bienestar que ayuden a mitigar los riesgos y promover un entorno laboral saludable.

En la empresa Speedycom. Cia Ltda la presencia de agotamiento emocional y despersonalización entre los empleados indica que están experimentando niveles significativos de estrés y desconexión emocional en su trabajo, esto puede ser perjudicial tanto para los empleados individualmente como para la empresa en general., por lo que es importante la medición del nivel de Burnout y otros aspectos relacionados con el bienestar de los empleados puede contribuir a la retención del talento, ya que cuando los empleados se sienten agotados, despersonalizados o insatisfechos en su trabajo, es más probable que busquen oportunidades en otras organizaciones, al abordar estos problemas, las empresas pueden mejorar la satisfacción laboral y fomentar la lealtad de sus empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ávila Agreda, G. C., Ramírez-Coronel, Á. A., Mesa-Cano, I. C., & Serrano Paredes, K. D. (2021). Síndrome de burnout en los profesionales de salud: revisión sistemática. *Revista de Producción, Ciencias e*

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

- Investigación*, 254-271.
doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss40.2021pp254-271>
- Changuán Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Revista Eca Sinergia*, 166-173.
doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Estupiñán, V. (2019). Análisis de la situación actual del servicio público de telefonía fija frente al servicio de telefonía móvil en el Ecuador. *Revista Digital*, 31-54.
- Flores-Tapia, C. E., & Flores-Cevallos, K. L. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos:: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Revista de Ciencias Sociales Humanísticas*, 83-106.
- Freudenberger, H. (1974). *Burnout: The High Cost of High Achievement*. Editorial Anchor Press.
- García-Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M., & Navarro-Abal, Y. (2021). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*.
- Grisolia, J. (2016). Un poco de historia sobre el burnout, nuevo 2016. *Revista Ideides Untref*.
- Jaime Gabriel Espinosa-Izquierdo, F. L.-P.-R. (2021). El Síndrome Burnout y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 670-679.
doi:[10.23857/pc.v6i3.2395](https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2395)
- Juárez-García, A., Merino-Soto, C., Fernández-Arata, M., Flores-Jiménez, C. A., Caraballo, M., & Camacho-Cristiá, C. (2020). Validación transcultural y funcionamiento diferencial del Maslach Burnout Inventory - General Survey en docentes de tres países latinoamericanos. *Revista Scielo*, 135-156.
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.6621>
- Llaque Tupayachi, M. J. (2022). *Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout*. Lima.
- Martínez-Ureña, A. M., & Mateus-Moreno, M. A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 117-126.
doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of organization behavior. Revista Journal of organization behavior*, 99-113.
doi:[10.1002/job.4030020205](https://doi.org/10.1002/job.4030020205)
- Navarro Soria, I., López Monsalve, B., Heliz Llopis, J., & Real Fernández, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, 68-96.
- Puerta Madariaga, K. M., Garzón Méndez, J. G., & Canchila Guerrero, S. Y. (2021). *Influencia del Burnout en las organizaciones*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/0436938f-a737-4f0f-9a47-420ae156ff1d/content>

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

- Quintero Febles, J., Reyes Abreu, G., Suárez Daroca, P., & Rodríguez-García, M. Á. (2020). Estrés y Burnout, Evolución histórica. *Revista Egle*, 92-104.
- Quintero-Sánchez, A. (2020). *El proceso administrativo a través del origen y evolución de la administración*.
- Ricardo Alomía-León, S. P.-T.-M.-C. (2022). Comparación de los métodos de antropometría y bioimpedancia eléctrica a través de la determinación de la composición corporal en estudiantado universitario. *Revista MH Salud*, 177-186. doi: <https://doi.org/10.15359/mhs.19-2.13>
- Rosario Yslado, E. R.-A.-F. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 101-114. doi: <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>
- Saborío-Morales, L., & Hidalgo-Murillo, L. F. (2015). *Síndrome del Burnout. Medicina Legal de Costa Rica*.
- Speedy. (s.f). *Servicios de Internet y Telecomunicaciones*. Obtenido de <https://speedy.com.ec/>

AGRADECIMIENTOS.

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron al éxito de la culminación de esta etapa mi vida. Su apoyo, orientación y palabras de aliento han sido fundamentales en cada fase de este proceso de investigación. En primer lugar, quiero agradecer a mi familia, quienes siempre creyeron en mí y me brindaron su apoyo incondicional. A mi padre, Ebelio Bayas, hermanos Wellington y Patricia, a mi

cuñada Diana Coba, y a todos mis familiares que me brindaron su amor, y aliento constante. Gracias por ser mi fuente de inspiración y por brindarme las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos académicos.

Un agradecimiento especial va a mi directora de tesis, PhD. Germania Vayas, por su valioso liderazgo y orientación a lo largo de este proyecto, su conocimiento, paciencia y dedicación fueron esenciales para llevar a cabo esta investigación y alcanzar los resultados deseados, su mentoría me ha dejado una huella imborrable en mi formación académica y personal.

Asimismo, quiero agradecer a mis docentes, amigos y compañeros de estudio, quienes estuvieron a mi lado durante este proceso, sus palabras de aliento, colaboración y momentos de distracción fueron vitales para mantenerme motivado y perseverar en momentos difíciles.

No puedo dejar de mencionar a todas las personas y empresa que participaron en el desarrollo de esta investigación, ya sea proporcionando información, participando en entrevistas o facilitando el acceso a recursos, su generosidad y disposición fueron fundamentales para la consecución de los objetivos planteados. Este logro no hubiera sido posible sin el apoyo y contribución de todas estas personas. Agradezco sinceramente a cada uno de ustedes por ser parte de este viaje.

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo de tesis a la memoria de mi querida madre Emérita Iza, quien partió de este mundo antes de que pudiera presenciar este logro.

Mamá, aunque ya no esté físicamente a mi lado, su amor, apoyo y sabiduría siguen guiándome en cada paso que doy, esta tesis es el resultado de años de esfuerzo y dedicación, pero también es un tributo a su inmenso amor y sacrificio.

Niveles de burnout en empresas de servicio de telecomunicaciones

Sus enseñanzas y valores me han moldeado como persona, siempre me animó a perseguir mis sueños, a superar obstáculos y a nunca rendirme, cada desafío que enfrenté durante esta investigación, recordé sus palabras de aliento y encontré fuerzas para seguir adelante.

Lamento profundamente que no pueda estar aquí para presenciar este momento tan importante en mi vida, me hubiera encantado verle sonreír de orgullo y escuchar sus palabras de aliento una vez más, sin embargo, sé que está presente de alguna manera, cuidándome desde el cielo y guiándome en cada paso.

Gracias por todo lo que hizo por mí, por su amor incondicional y por ser mi inspiración, usted fue mi roca, mi ejemplo de fortaleza y mi motivación para esforzarme cada día, siempre llevaré su recuerdo en mi corazón y honraré su memoria a través de mis logros académicos y personales.

Mamá, le dedico esta tesis, su legado vive en mí y seguiré trabajando arduamente para hacer honor a su nombre, sé que estaría orgullosa de mí y eso me impulsa a seguir adelante.

Le extraño profundamente, pero sé que su espíritu me acompaña en cada paso de mi camino, gracias por todo, mamá.

Con amor y gratitud eterna.