



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

CARRERA DE GESTION DE TALENTO HUMANO

TEMA:

**NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE
COMERCIALIZACIÓN**

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

Autor (a)

Camila Anahí Lozada Fabara

Tutor (a)

Mario Alberto Moreno Mejia

AMBATO – ECUADOR

2023

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

Yo Camila Anahí Lozada Fabara, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Niveles de Burnout en empresas de comercialización”, como requisito para optar al grado de Licenciada de Gestión de 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 23 días del mes de agosto de 2023, firmo conforme:

Autor: Camila Lozada



Firma:

Número de Cédula: 1804107679

Dirección: Tungurahua, Ambato, La Península, Catiglata.

Correo Electrónico:

camilalozadafabara@gmail.com

Teléfono: 0996620489

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE COMERCIALIZACION" presentado por Camila Anahí Lozada Fabara, para optar por el Título de Licenciada en Gestión de 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, 21 de Agosto del 2023



.....
Dr. Mario Alberto Moreno Mejía

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

Ambato, 23 de Agosto de 2023



.....
Camila Anahí Lozada Fabara
1804197679

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 COMERCIALIZACION previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión de Talento Humano, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Titulación.

Ambato, 23 de agosto de 2023



.....

Ing. Mg, María de los Ángeles Mayorga Ph D.
LECTOR



.....

Lic. Msc Tania Morales Molina
LECTOR

NIVELES DE BURNOUT EN EMPRESAS DE COMERCIALIZACIÓN

Burnout Levels in Commercialization Companies

Autor: Camila- Lozada-Fabara
clozada2@indoamerica.edu.ec

Tutor: Mario- Moreno-Mejía
mariomoreno@uti.edu.ec

Lector: María- Mayorga
mmayorga12@indoamerica.edu.ec

Lector: Tania-Morales-Molina
taniamorales@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.
Julio de 2023.

RESUMEN

Es de suma importancia la Gestión de Talento Humano, causas, factores, fases de la evolución y consecuencias del burnout; el objetivo principal es determinar los niveles de burnout dentro de las empresas comerciales; el método o herramienta a ocupar fue el Maslash Burnout Inventory que consta de veintidós ítems con dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; en los resultados se pudo evidenciar que los trabajadores del área de ventas son los que más sufren de este síndrome o estrés ya que ellos tienen que vender una cierta cantidad para poder ganar su sueldo.

Como conclusión principal es que el síndrome de burnout es el resultado de varios factores como organizacionales, factores individuales, condiciones de trabajo y relaciones sociales. Es importante que las empresas tomen en cuenta estos factores para poder prevenirlos.

Palabras Clave: *Agotamiento emocional, Burnout, Comercialización, Desempeño, Despersonalización, Estrés, Gestión de Talento Humano, Realización personal, Rendimiento.* (Extraídas de los diferentes artículos)

ABSTRACT

It is of utmost importance to Human Talent Management, the causes, factors, phases of evolution and consequences of burnout are presented. The main aim is to determine the levels of burnout within commercial companies. The method or tool used was the Maslash Burnout Inventory which consists of twenty-two items with dimensions such as emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The results showed that sales workers are those who suffer most from this syndrome or stress since they have to sell a certain amount in order to earn their salary.

The main conclusion is that burnout syndrome is the result of several factors such as organizational, individual factors, working conditions and social relationships. It is important that companies take these factors into account in order to prevent them.

Keywords: *Burnout, Commercialization, Depersonalization, Emotional Exhaustion, Stress, Human Talent Management, Performance, Personal Fulfillment.* (Extracted from various articles.)

1. INTRODUCCIÓN.

La gestión de talento humano es de suma importancia, ya que permite generar un ambiente laboral apropiado y fomenta la productividad, identifica las necesidades de los trabajadores para encaminar las metas en las organizaciones y facilita la capacitación y el desarrollo continuo de los mismos. Actualmente, los niveles de cansancio, estrés laboral los cuales producen ciertas enfermedades laborales. Por lo que en la presente investigación se pretende medir los niveles de burnout en empresas comerciales.

Sin embargo, el trabajador se siente cansado, agotado, ansioso, depresivo, con mal humor lo que genera el determinado síndrome de burnout, este término se empezó a utilizar en la literatura especializada sobre el estrés laboral a partir de los años 70.

Christina Maslach en 1976 lo define como el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional, al desinterés y al desarrollo de un cinismo con los compañeros del trabajo. Mientras que, (Edelwich & Brodsky, 1980) lo describe como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito. El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. En este proceso se distinguen tres fases (Chermiss, 1980):

1. Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
2. Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
3. Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

Según (Freudenberg, 1974) el síndrome de agotamiento causado por estrés laboral es un trastorno psicológico, y se relaciona con las actividades laborales que vinculan al trabajador y los servicios con el cliente. (Moro, 2020) indica que los factores del burnout se dividen en tres: la organización (falta de apoyo instrumental, recompensa), condiciones de trabajo (sobrecarga de trabajo, falta de apoyo social, carga emocional excesiva), relaciones sociales (tratos con personas complicadas, falta de colaboración con compañeros) e individuales (Baja autoestima, dedicación al trabajo).

Los factores que influyen en el síndrome de burnout son los siguientes: características del puesto y el ambiente de trabajo (Turnos laborales, horario de trabajo, antigüedad profesional, progreso excesivo), factores personales (baja tolerancia al fracaso, perfeccionismo extremo e idealismo). (Apiquian, 2007)

Existen cuatro fases de la evolución de este síndrome el cual son los siguientes: leve (presentan síntomas físicos como cefaleas, dolores de espalda), moderado (insomnio, déficit atencional, tendencia a la automedicación), grave (mayor ausentismo, abuso de alcohol, aversión por la tarea) y extrema (aislamiento, crisis existencial, depresión crónica). (Apiquian, 2007). Por otro lado, (Martinez, 2010), hay cinco tipos de consecuencias: consecuencias emocionales (sentimientos característicos), cognitivas (herramientas inadecuadas de afrontamiento), conductuales (disminución del rendimiento laboral), fisiológicas (síntomatología cardiovascular, disfunciones de sueño) y sociales (persona aislada, tensa hacia los demás).

Es importante determinar, si existe burnout dentro de las organizaciones, ya que es un problema de salud ocupacional que provoca consecuencias negativas en el trabajo como: Bajo desempeño, baja productividad, baja calidad de servicio y la atención a los usuarios (Pérez, 2013)

En Holanda, aproximadamente el 15% de la población trabajadora sufre de Burnout y se estima las pérdidas por enfermedades relacionadas al estrés es de aproximadamente 1.7 billones de euros. En México aproximadamente el 75% padece de burnout de acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud. En Ecuador el 74% padece de burnout laboral, las sensaciones son la falta de energía y el cansancio extremo. En Venezuela se realizó un estudio en 5 empresas de sector comercial en Maracaibo donde se determinó que el 53,1 % de los trabajadores han perdido el entusiasmo por su trabajo.

Valverth (2013) determinó en el área departamental están en un nivel promedio de desgaste profesional indicando que el cansancio que se ve reflejado y está dentro de los rangos que se consideran normales con respecto al cumplimiento de atribuciones que son asignadas. A criterio de Sagastume (2012) el personal de enfermería del Hospital General de San Juan de Dios en Guatemala respondió que los síntomas psi somáticos se refieren al agotamiento en el horario de trabajo.

Por lo tanto, Pivaral (2011) se determinó que en el área administrativa de una empresa de venta de bicicletas el 53% de los trabajadores se encuentra con el síndrome de Burnout.

Según Rosales (2010) el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos en Guatemala mostraron una menor sensación de competencia y logros en su trabajo teniendo baja autoestima profesional.

De tal manera Silbiger y Pines (2014) dicen que los expatriados israelíes de Beer-Sheva existe un alto nivel de estrés y un bajo nivel del Síndrome de Burnout.

Entonces Torres y Guarino (2013) en los médicos oncólogos venezolanos, existe una alta sensibilidad emocional positiva; muestran niveles

altos del Síndrome de Burnout; que los altos niveles de Burnout se encontrarían determinados por una mayor sensibilidad egocéntrica negativa y una menor sensibilidad interpersonal positiva.

El síndrome de Burnout en la empresa Agrosad en Cuenca determinaron que el 5,1 % presentan un nivel alto de agotamiento emocional; el 64.4% presentan un nivel bajo de realización personal y el 42.2% tienen un nivel alto de despersonalización. (Mosquera, 2018)

Por ende, en pilotos de transporte de carga pesada tienen un alto nivel de Burnout ya que tienen a nivel crítico las siguientes escalas: desgaste psíquico, indolencia y culpa. Según (Zirulnik, 2022) existen diversas medidas para prevenir este síndrome las cuales se dividen en: A nivel individual se recomienda llevar a cabo actividades físicas, conectar con el presente y mantener encuentros con seres queridos. En el ámbito organizacional es fundamental evitar la sobrecarga de trabajo y facilitar la ejecución de tareas diarias; también se deben promover programas de rutinas saludables, flexibilizar los turnos, realizar evaluaciones de estrés y proporcionar programas de ayuda psicológica. Así, al implementar estas acciones tanto a nivel individual como en el ámbito laboral, se puede prevenir eficazmente dicho síndrome.

Según (Apiquian, 2007) se pueden emplear diversas técnicas para prevenir el burnout, entre las cuales se destacan las siguientes: Brindar información sobre el burnout-Es importante educar a los empleados acerca de los síntomas, causas y consecuencias del burnout para que puedan reconocerlo y abordarlo a tiempo; estar alerta a las condiciones del ambiente laboral: Los responsables y líderes deben mantenerse atentos a las condiciones del entorno laboral que puedan propiciar el desarrollo del burnout, como altas demandas de trabajo, falta de recursos o ambientes poco saludables.

MARCO METODOLÓGICO.

En el presente trabajo se realizaron 4 pasos:

Primero, se realizó un análisis bibliométrico con el fin de conocer cómo se encuentra el nivel de investigación sobre la temática, la cual se realizó mediante una búsqueda de palabras claves como: “burnout AND services”, con conectores booleanos en la base de datos de Scopus que es una base de datos bibliográfica que permite buscar documentos y acceder a documentos completos (Llurbas, 2018); se obtuvo una base de 7271 artículos relacionados al tema, luego se realizó un procesamiento en la aplicación VOSViewer para visualizar redes bibliométricas; estas redes pueden incluir revistas y artículos (universoabierto, 2020), como se puede observar en la Figura 1, de la cual se obtuvo que en Estados Unidos se desarrolló con mayor énfasis esta temática, sobre todo en los años 2019-2020. En Latinoamérica el país con mayor número de estudios es México, mientras que, en el Ecuador el tema a este nivel investigativo tiene seis producciones científicas como se puede observar en la Figura 2

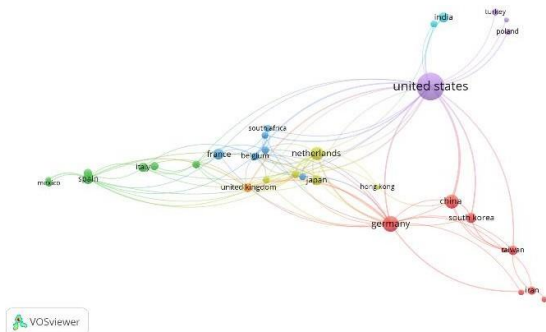


Figura 1
Burnout a nivel Mundial

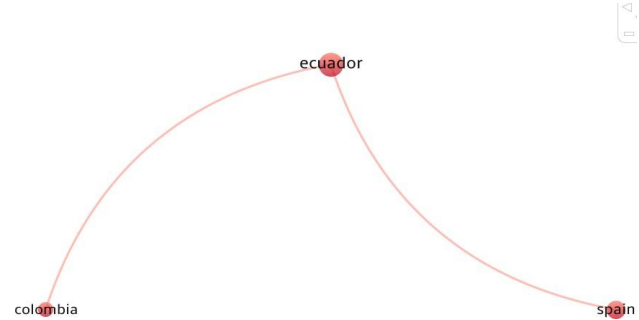


Figura 2
Burnout en Ecuador

Segundo, se realizó una revisión bibliográfica sobre el burnout y las herramientas con las que se pueden medir sus niveles en empresas familiares y comerciales.

Tercero, se aplicó el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) a 40 personas de cuatro empresas de las cuales el 45% son hombres y el 55% mujeres, con una edad del 37,5% entre 18 y 27; el 40 % entre 28-37; el 17.5% entre 38-47 años y el 5% entre 48-56 años. Se realizó la prueba de normalidad de la muestra mediante el análisis de Saphiro Wilk, donde se obtuvo que los datos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal son datos no paramétricos ya que los datos están dispersos como se puede observar en la Figura 3,4,5

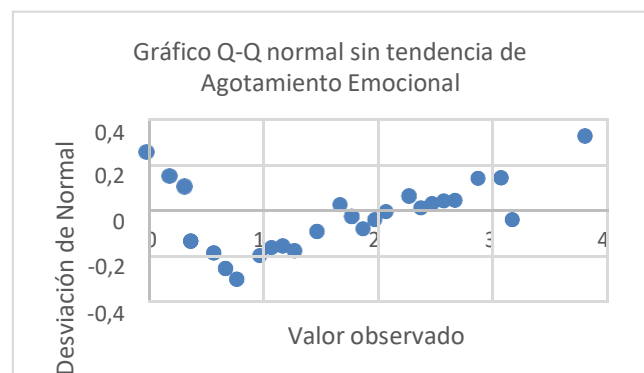


Figura 3
Agotamiento Emocional

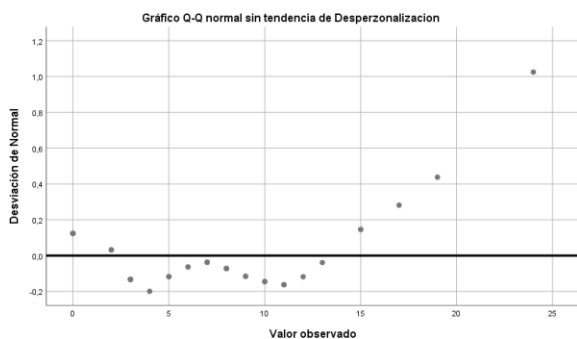


Figura 4
Despersonalización

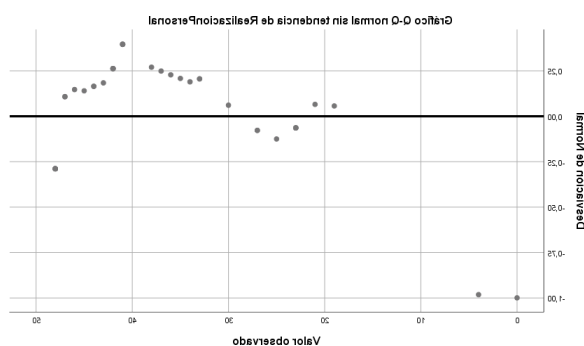


Figura 5
Realización personal

El test MBI consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, su función es medir el nivel de desgaste profesional en tres aspectos:

- i) Agotamiento o cansancio emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, está formado por nueve ítems;
- ii) Despersonalización: valora el grado en que cada persona reconoce actitudes, frialdad y distanciamiento, está formado por cinco ítems;
- iii) Realización emocional: evalúa los sentimientos de auto eficiencia, y realización personal en el trabajo, se compone de ocho ítems.

Cuarto, se realizó el procesado y análisis de la información en el software SPSS versión 27.0, y se pueden observar en el siguiente apartado.

RESULTADOS.

Los resultados muestran que, del 100% de trabajadores de las empresas comercializadoras, el 55% son mujeres y el 45% son hombres, quienes se encuentran en una edad comprendida entre 18 a 57, de los cuales el 40% se encuentran en una edad de 28 a 37 años. Así también, el 22,5% pertenece al área de gerencia, el 7,5% bodega, el 10% contabilidad, el 52,5% ventas, el 5% devoluciones y el 2,5% cobranzas.

Primeramente, de acuerdo con, el test MBI se analiza el componente de agotamiento emocional de sus nueve componentes, como se puede observar en la Tabla 1

Tabla 1.
Agotamiento emocional.

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Nunca	32,5	27,5	62,5	75	65	72,5	45	77,5	70
Pocas veces al año o menos.	2,5	0	0	2,5	5	0	2,5	2,5	2,5
<u>Una vez al mes o menos.</u>	<u>20</u>	<u>7,5</u>	<u>12,5</u>	<u>12,5</u>	<u>7,5</u>	<u>12,5</u>	<u>12,5</u>	<u>5</u>	<u>10</u>
<u>Unas pocas veces al mes</u>	<u>30</u>	<u>37,5</u>	<u>15</u>	<u>2,5</u>	<u>17,5</u>	<u>12,5</u>	<u>10</u>	<u>12,5</u>	<u>10</u>
<u>Una vez a la semana.</u>	<u>7,5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>7,5</u>	<u>2,5</u>	<u>0</u>	<u>2,5</u>	<u>2,5</u>	<u>7,5</u>
Unas pocas veces a la semana.	5	15	5	0	2,5	2,5	17,5	0	0
Todos los días	2,5	7,5	0	0	0	0	10	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Como se observa en la Tabla 1, el 32,5% de los trabajadores nunca se sienten emocionalmente agotados, sin embargo, el 67,5% de los trabajadores se sienten agotados es decir que tienen indicios de burnout; el 37,5% unas pocas veces al mes cuando terminan su jornada de trabajo se sienten agotados; el 62,5% cuando se levantan por la mañana se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten agotados; el 75% nunca sienten que trabajar todo el día con la gente se cansan; el 65% de los trabajadores nunca sienten que el trabajo les esté desgastando; el 72,5% de los trabajadores nunca se sienten frustrados en el trabajo; el 45% nunca se sienten que están demasiado tiempo en el trabajo, sin embargo el 55% de los trabajadores

sienten que están demasiado tiempo en su trabajo; el 77,5% de los trabajadores nunca sienten que trabajaren contacto directo con la gente se cansan; por último, el 70% de los trabajadores nunca sienten como si estuvieran al límite de las posibilidades.

También se analiza el componente de despersonalización de sus cinco componentes, como se puede observar en la tabla 2

Tabla 2.
Despersonalización

	1 D	2 D	3 D	4 D	5 D
Respuestas	%	%	%	%	%
Nunca	77,5	55,0	67,5	75,0	72,5
Pocas veces al año o menos.	0,0	2,5	2,5	0,0	2,5
Una vez al mes o menos.	7,5	7,5	5,0	10,0	10,0
Unas pocas veces al mes	5,0	10,0	10,0	2,5	7,5
Una vez a la semana.	2,5	7,5	10,0	2,5	5,0
Unas pocas veces a la semana.	2,5	15,0	0,0	5,0	0,0
Todos los días	5,0	2,5	5,0	5,0	2,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Como se observa en la Tabla2 el 77,5% nunca sienten que están tratando a algunos de sus beneficiarios como si fuesen objetos impersonales, sin embargo el 22,5% sienten que están tratando a algunos de sus beneficiarios como si fuesen objetos impersonales ; el 55% de los trabajadores que nunca se sienten que se han hecho más duros con la gente, sin embargo el 45% se sienten que se han hechos más duros con la gente; el 67,5% de los trabajadores nunca se preocupan que el trabajo les está endureciendo, sin embargo el 32,5% se preocupan que el trabajo les está endureciendo; el 75% de los trabajadores nunca sienten realmente no les importa lo que les ocurra a las personas que tienen que atender profesionalmente, sin embargo el 25% sienten realmente no les importa lo que les ocurra a las personas que tienen que atender profesionalmente; por último el 72,5% nunca les

parece que los beneficiarios de su trabajo les culpan de algunos problemas, sin embargo, el 25% les parece que los beneficiarios de su trabajo les culpan de algunos problemas.

Por último, se analiza el componente de realización personal de sus ocho componentes, como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3.
Realización personal.

	1 RP	2 RP	3 RP	4 RP	5 RP	6 RP	7 RP	8 RP
Respuestas	%	%	%	%	%	%	%	%
Nunca	10	10	7,5	17,5	10,0	12,5	7,5	27,5
Pocas veces al año o menos	0	0	0	0	0,0	2,5	0	0,0
Una vez al mes o menos.	7,5	10	2,5	5,0	12,5	12,5	7,5	12,5
Unas pocas veces al mes	2,5	2,5	15,0	7,5	2,5	5,0	5	10,0
Una vez a la semana	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	7,5	7,5	5,0
Unas pocas veces a la semana	2,5	10	15,0	20,0	17,5	10,0	7,5	10,0
Todos los días	75	65	57,5	47,5	55,0	50,0	65	35,0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Como se observa en la tabla 3 el 75% de los trabajadores todos los días sienten que pueden entender fácilmente a las personas que tienen que atender; el 65% de los trabajadores todos los días sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas que tiene que atender; el 57,5% de los trabajadores todos los días sienten que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo; el 47,5 % de los trabajadores todos los días se sienten enérgicos en su trabajo, sin embargo el 52,5% de los trabajadores nose sienten enérgicos con su trabajo; el 55% de los trabajadores todos los días sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable en su trabajo; el 65 %de los trabajadores respondieron que se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con quienes tienen que atender; el 67,5%

respondieron que creen que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo, por último, el 35% respondieron que sienten que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

También se hizo una correlación de Spearman entre las siguientes variables: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal como se muestra en la tabla 4

Tabla4

Correlacion de variable de Sperman

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Agotamiento Emocional	1,000	,482**	-0,303
Despersonalización		1,000	-,346*
Realización Personal			1,000

Existe una correlación entre agotamiento emocional y despersonalización sin embargo es baja; también existe una correlación negativa entre despersonalización y realización personal sin embargo es baja.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Como primer objetivo fue realizar una revisión bibliográfica sobre el síndrome de burnout: El burnout es el resultado de varios factores como factores de la organización (falta de apoyo instrumental, recompensa), condiciones de trabajo (sobrecarga de trabajo, falta de apoyo social, carga emocional excesiva), relaciones sociales (tratos con personas complicadas, falta de colaboración con compañeros) e individuales (Baja autoestima, dedicación al trabajo); Existen tipos de consecuencias: consecuencias emocionales (sentimientos característicos), cognitivas (herramientas inadecuadas de afrontamiento), conductuales (disminución del rendimiento laboral), fisiológicas (síntomatología cardiovascular, disfunciones de sueño) y sociales (persona aislada, tensa hacia los demás).

Como segundo objetivo fue medir los niveles de burnout dentro de las empresas comerciales: Como resultados se pudo obtener fue que en algunos trabajadores tienen indicios de burnout; a pesar de que la muestra fue pequeña de cuarenta trabajadores se pudo analizar si es que cada uno de ellos presentaba indicios de burnout.

Conclusiones

- Los resultados de la revisión bibliográfica confirman que el síndrome de burnout es el resultado de varios factores: organización, condiciones de trabajo, relaciones laborales e individuales. Es importante que las empresas tomen en cuenta estos factores y trabajen en su prevención y manejo para promover un ambiente laboral saludable; existen diferentes tipos de consecuencias asociadas a diversas situaciones. Las consecuencias emocionales pueden

manifestarse a través de sentimientos como tristeza y ansiedad; las consecuencias cognitivas pueden implicar el uso de herramientas inadecuadas de afrontamiento, lo que dificulta la capacidad de hacer frente a los desafíos; las consecuencias conductuales pueden manifestarse en la disminución del rendimiento laboral; las consecuencias fisiológicas pueden incluir las disfunciones de sueño; las consecuencias sociales hacen que la persona se sienta tensa hacia los demás. Estas consecuencias señalan la importancia de abordar de manera integral el impacto del estrés en la vida de las personas y buscar formas saludables de afrontamiento para minimizar los efectos negativos.

- Aunque la muestra utilizada en el estudio de los niveles de burnout fue pequeña, se pudo identificar que algunos trabajadores presentan indicios de burnout. Esto sugiere que existe la posibilidad de que el síndrome esté presente en un porcentaje significativo de la población laboral en las empresas comerciales. Estos resultados resaltan la importancia de evaluar y abordar el burnout en el ámbito laboral, implementando estrategias de prevención y apoyo para proteger la salud y bienestar de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Apiquian, A. (2007). EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac.*, 6.
- Chermis. (1980). Professional burnout in human service organizations. *Praeger*.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI.
- Freudenberg. (1974). *la-influencia-del-burnout-en-tu-vida-y-tu-salud/*.
Obtenido de <https://www.solucionesalconsumidor.com/2022/04/08/la-influencia-del-burnout-en-tu-vida-y-tu-salud/>
- Llurbas, S. S. (24 de Enero de 2018). *bibliosjd*. Obtenido de bibliosjd: <https://bibliosjd.org/2018/01/24/scopus-que-es-para-que-sirve/>
- Martinez. (2010). El síndrome de burnout .Evolucion conceptual y esta actual de la cuestion. *De comunicacion Vivat Academia*, 42-80.
- Moro, E. (3 de Enero de 2020). *ERGOBI*. Obtenido de <https://www.ergobi.es/blog/sindrome-de-burnout-factores-desencadenantes/>
- Mosquera, D. (2018). *Dimensiones del síndrome del burnout en una empresa agropecuaria.El caso Agrosas*. Cuenca.
- Pérez, P. (2013). Efeito do burnout e a sobrecarga na qualidade de vida no trabalho. *Estudios gerenciales*, 445-455.
- universoabierto*. (18 de Febrero de 2020). Obtenido de universoabierto: <https://universoabierto.org/2020/02/18/vosviewer-es-una-herramienta-de-software-para-construir-y-visualizar-redes-bibliometricas/>
- Pivaral, C. (2011). Correlación entre el síndrome desgaste profesional y la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de bicicletas. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sagastume, N. (2012). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala. (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <http://www.eneg.edu.gt/sites/default/files/tesis/Nancy%20Raquel%20Sagastume%20Gonzalez.pdf>
- Silbiger, A. y Pines, A. (2014). Expatriate stress and Burnout. *International Journal of Human Resource Management*.
- Torres, B. y Guarino, L. (2013). Diferencias individuales y burnout en médicos oncólogos venezolanos. *Universitas Psychologica*, 12(1), 95-104.
- Valverth, A. (2013). Nivel de Burnout (desgaste laboral) entre los auditores internos del área departamental y planta central del Ministerio de Educación. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Zirulnik, J. (2022). <https://www.osde.com>. Obtenido de <https://www.osde.com>.: <https://www.osde.com.ar/salud-y-bienestar/9-consejos-para-prevenir-el-sindrome-de-burnout-12721.html>

AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer a mi tutor Mario Moreno por guiarme en el proceso del proyecto de investigación, dándome guías para realizarlo de mejor manera.

También a la encargada de la materia de Trabajo de Titulación Germania Vayas por darme guías para realizar de mejor manera el trabajo de investigación.

DEDICATORIA.

A Dios por darme inteligencia y sabiduría para poder desempeñarme en mis estudios.
A mis padres por apoyarme durante mi carrera

