



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO

TEMA:

SÍNDROME DE BURNOUT Y RELACIONES
INTERPERSONALES EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO

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

Autor(a)

Neira Pontón Hugo Fernando

Tutor(a)

Msc. Valencia González Edwin

QUITO –

ECUADOR2024

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

Yo, Neira Pontón Hugo Fernando, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Síndrome de burnout y relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Psicología 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 Quito, a los 26 días del mes de julio de 2024, firmo conforme:

Autor: Neira Pontón Hugo Fernando

Firma:



Número de Cédula: 1721355822
Dirección: Pichincha, Quito, Solca
Correo Electrónico: fernandohn1366@gmail.com
Teléfono: 0963204435

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “SÍNDROME DE BURNOUT Y RELACIONES INTERPERSONALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Neira Pontón Hugo Fernando para optar por el Título de Licenciado en Psicología.

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.

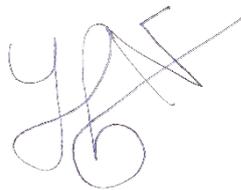
Quito, 26 julio de 2024

Msc. Valencia González Edwin

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 en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 26 de julio de 2024



.....

Neira Pontón Hugo Fernando

1721355822

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: SÍNDROME DE BURNOUT Y RELACIONES INTERPERSONALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 26 de julio de 2024

.....

Msc. Perez Perez Paulina

LECTORA

.....

Msc. Albuja Urvina Gabriela

LECTORA

DEDICATORIA

A mi hermosa madre Janeth Pontón y a mi padre Hugo Neira, por su amor incondicional y su paciencia. Sus consejos, guías, apoyo moral y financiero han sido pilares primordiales para alcanzar esta meta. Gracias por ser mis mentores y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, ¡Los amo con mi vida!

A mi hermano, Pablo Neira, por su compañerismo y por estar siempre dispuesto a ayudarme. Tu apoyo y tus palabras de aliento han sido esenciales en los momentos más difíciles. Gracias por ser un gran ejemplo y un amigo incondicional.

A mi querido perro, Max, por su lealtad y compañía. Aunque no puedas entender estas palabras, tu presencia y tus muestras de afecto han sido un gran consuelo durante las largas horas de estudio y redacción. Eres una fuente constante de alegría y amor incondicional, para mí no solo eres un animal, eres parte de la familia.
Finalmente dar gracias a Dios quien me ha dado fortaleza y guía para terminar la carrera.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a los profesores que con su dedicación y sabiduría, me guiaron a lo largo de esta carrera. Su compromiso con la enseñanza de múltiples aspectos de la psicología y su apoyo constante fueron fundamentales para mi crecimiento académico y personal. Gracias por motivarme a alcanzar mis metas. A mi tutor Edwin Valencia y Luis Iriarte por haberme apoyado todo el proceso de la realización de la tesis

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	
MARCO METODOLÓGICO	
RESULTADOS.....	
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR

HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

**TEMA: SÍNDROME DE BURNOUT Y RELACIONES
INTERPERSONALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO**

AUTOR: Neira Pontón Hugo Fernando

TUTOR: Msc. Valencia Gonzalez Edwin

RESUMEN EJECUTIVO

El burnout afecta a varias personas alrededor del mundo, genera falta de motivación y que los trabajadores estén exhaustos emocional y físicamente lo que produce una transformación en cómo se comportan en relación a su trabajo y otras áreas (Medina y Panduro, 2022). Existe conexión entre el burnout y las relaciones interpersonales, cuando los empleados están agotados tienden a experimentar mayores niveles de estrés y frustración, lo que puede llevar a conflictos y una comunicación deficiente con colegas y supervisores. Además el burnout puede reducir la empatía y la capacidad de colaborar, deteriorando aún más las relaciones (Martínez, 2010).

La investigación adopta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, compuesta por una muestra de cien participantes. Se utilizaron dos instrumentos para medir el burnout y las relaciones interpersonales en el trabajo los cuales fueron el MBI (GS) Inventario de burnout de Maslach versión en español y el SRIT cuestionario de satisfacción de las relaciones interpersonales en el trabajo. Estos instrumentos proveyeron resultados donde se corrobora la correlación alta entre las 3 dimensiones de burnout y relaciones interpersonales con coeficientes parecidos.

DESCRIPTORES: burnout, relaciones interpersonales, estrés, trabajo, organización

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

**THEME: BURNOUT SYNDROME AND
INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN WORKERS OF
A PRIVATE COMPANY IN THE CITY OF QUITO**

AUTHOR: Neira Pontón Hugo Fernando

MENTOR: Msc. Valencia Gonzalez Edwin

ABSTRACT

Burnout affects several people around the world, it generates lack of motivation and workers are emotionally and physically exhausted which produces a transformation in how they behave in relation to their work and other areas (Medina and Panduro, 2022). There is a connection between burnout and interpersonal relationships, when employees are burned out they tend to experience higher levels of stress and frustration, which can lead to conflict and poor communication with colleagues and supervisors. In addition burnout can reduce empathy and the ability to collaborate, further deteriorating relationships (Martinez, 2010).

The research adopts a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design, composed of a sample of one hundred participants. Two instruments were used to measure burnout and interpersonal relationships at work which were the MBI (GS) Maslach Burnout Inventory (Maslach Burnout Inventory, Spanish version) and the SRIT satisfaction questionnaire of interpersonal relationships at work. These instruments provided results that corroborated the high correlation between the 3 dimensions of burnout and interpersonal relationships with similar coefficients.

KEYWORDS: Burnout, interpersonal relationships, stress, organization, work

Índice

INTRODUCCIÓN.	15
BURNOUT	15
RELACIONES INTERPERSONALES	19
Justificación:	21
Preguntas de investigación:	21
Objetivos:	21
Objetivo general:	22
Objetivos específicos:	22
MARCO METODOLÓGICO.	22
Tipo de paradigma	22
METODOLOGÍA	22
Alcance de la investigación:	23
Diseño de la investigación:	23
Muestreo:	23
Características de la muestra:	24
Criterios de inclusión:	24
Criterios de exclusión:	24
Principios éticos:	24
Instrumentos utilizados:	24
Resultados.	26
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.	33
Discusión	33
Conclusiones	34
LIMITACIONES	36
RECOMENDACIONES	36
AGRADECIMIENTOS	36
DEDICATORIA	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	38
ANEXOS.	42

Ilustración 1	26
Ilustración 2	26
Ilustración 3	26
Ilustración 4	27
Ilustración 5	27
Ilustración 6	28
Ilustración 7	29
Ilustración 8	29
Ilustración 9	29
Ilustración 10	29
Tabla 1.....	25
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	27
Tabla 4.....	28
Tabla 5.....	30
Tabla 6.....	30
Tabla 7.....	31
Tabla 8.....	31
Tabla 9.....	31
Tabla 10.....	32
Tabla 11.....	32
Tabla 12.....	32

SÍNDROME DE BURNOUT Y RELACIONES INTERPERSONALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO

Burnout syndrome and interpersonal relationships in workers of a private company in the city of Quito

Autor: Fernando Neira-Pontón
Fernandoneira1366@gmail.com

Tutor: Edwin Valencia-González
edwinvalencia@uti.edu.ec

Lector: Paulina Perez-Perez
paulinaperez@uti.edu.ec

Lector: Gabriela Albuja-Urvina
gabrielaalbuja@uti.edu.ec

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

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

RESUMEN

El burnout afecta a varias personas alrededor del mundo, genera falta de motivación y que los trabajadores estén exhaustos emocional y físicamente lo que produce una transformación en cómo se comportan en relación a su trabajo y otra áreas (Medina y Panduro, 2022). Existe conexión entre el burnout y las relaciones interpersonales, cuando los empleados están agotados tienden a experimentar mayores niveles de estrés y frustración, lo que puede llevar a conflictos y una comunicación deficiente con colegas y supervisores. Además el burnout puede reducir la empatía y la capacidad de colaborar, deteriorando aún más las relaciones (Martínez, 2010).

La investigación adopta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, compuesta por una muestra de cien participantes. Se utilizaron dos instrumentos para medir el burnout

ABSTRACT

Burnout affects several people around the world, it generates lack of motivation and workers are emotionally and physically exhausted which produces a transformation in how they behave in relation to their work and other areas (Medina and Panduro, 2022). There is a connection between burnout and interpersonal relationships, when employees are burned out they tend to experience higher levels of stress and frustration, which can lead to conflict and poor communication with colleagues and supervisors. In addition burnout can reduce empathy and the ability to collaborate, further deteriorating relationships (Martinez, 2010).

The research adopts a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design, composed of a sample of one hundred participants. Two instruments were used to measure burnout and interpersonal relationships at work

Quito, Ecuador.
Julio de 2024.

y las relaciones interpersonales en el trabajo los cuales fueron el MBI (GS) Inventario de burnout de Maslach versión en español y el SRIT cuestionario de satisfacción de las relaciones interpersonales en el trabajo. Estos instrumentos proveyeron resultados donde se corrobora la correlación alta entre las 3 dimensiones de burnout y relaciones interpersonales con coeficientes parecidos.

which were the MBI (GS) Maslach Burnout Inventory (Maslach Burnout Inventory, Spanish version) and the SRIT satisfaction questionnaire of interpersonal relationships at work. These instruments provided results that corroborated the high correlation between the 3 dimensions of burnout and interpersonal relationships with similar coefficients.

Palabras Clave: *burnout, relaciones interpersonales, estrés, organización, trabajo*

Keywords: *burnout, interpersonal relationships, stress, organization, job*

INTRODUCCIÓN.

Vivimos en una sociedad que se mueve en torno al trabajo que viene a ser un motor que impulsa la vida de las personas. El trabajo ha existido a lo largo del tiempo, desde nuestros antepasados que se dedicaban a la caza y recolección, quienes laboraban para obtener alimento y refugio; con el pasar de los años se dieron otras formas de trabajo manual y la agricultura. La Revolución Industrial marcó un hito importante, transformando la forma en que se realizaba el trabajo a través de la mecanización y la producción en masa, dando lugar a nuevos sistemas económicos y sociales (Pérez, 2015).

Existen algunas definiciones acerca de lo que es el trabajo. Como menciona la OIT (2004), el trabajo es el conjunto de actividades humanas, que puede ser retribuida o no, que van a producir bienes o servicios en un sistema económico, o que satisfacen las necesidades de un grupo o proveen los medios de sustento que se necesitan para las personas.

La importancia del trabajo radica en ser la condición primordial y esencial para la existencia humana. Es la fuente que genera los bienes y servicios que cubren nuestras necesidades, además de ser el motor detrás de la creación de obras artísticas y científicas. Las civilizaciones completas han surgido debido al trabajo (Pérez, 2015).

El panorama laboral actual, marcado por la globalización y avances tecnológicos está experimentando constantes cambios, los cuales demandan a los empleados adaptarse

continuamente y enfocarse más en el desarrollo de su trabajo. En este contexto, la demanda de rendimiento y productividad se ha incrementado notablemente, impulsada por un mercado laboral cada vez más competitivo y exigente, que a su vez puede desencadenar en producir el síndrome de burnout (Sánchez, 2019).

El burnout afecta a varias personas alrededor del mundo, genera falta de motivación y que los trabajadores estén exhaustos emocional y físicamente lo que produce una transformación en cómo se comportan en relación a su trabajo y otras áreas (Medina y Panduro, 2022).

Fernet et al., (2010) afirman que con el pasar del tiempo los trabajadores pueden ser más susceptibles a padecer burnout cuando las relaciones interpersonales son deficientes, ya que cargan emocionalmente a los empleados y se crean discrepancias entre ellos

Existe conexión entre el burnout y las relaciones interpersonales lo que puede llevar a conflictos y una comunicación deficiente con colegas y supervisores. (Martínez, 2010).

BURNOUT

En 1974 un psiquiatra de nacionalidad alemana y estadounidense llamado Herbert Freudenberger, pudo percatarse entre sus colegas de trabajo de una clínica de adictos, que presentaban depresión, agotamiento, pérdida de motivación, energía y empatía

con pacientes y compañeros (Morales y Hidalgo, 2015).

En 1977 Maslach conceptualizó el término como síndrome de desgaste profesional, de manera exclusiva las personas que se interrelacionan con otras personas y que tienen contacto continuo con clientes o usuarios como pueden ser profesiones educativas o de salud (Martínez, 2010).

En 1982, la reconocida psicóloga Cristina Maslach desarrolla el MBI o Inventario De Burnout De Maslach. Dicho instrumento viene siendo el preferido de muchas personas hasta la actualidad para diagnosticar la afección (Morales y Hidalgo, 2015).

En 1988 se amplía los límites que habían sido establecidos por Maslach, ya que para Pines Y Aronson cualquier persona de cualquier profesión o trabajo podía presentar el síndrome y no solo está vinculado al servicio educativo y de salud (Morales y Hidalgo, 2015).

La CIE- 11 (2022) ha clasificado al Burnout como un síndrome que se da a raíz de un estrés laboral crónico que no ha sido tratado adecuadamente. Se caracteriza por tres dimensiones:

- Sensación que incluye agotamiento o ausencia de energía
- Mayor distanciamiento mental del trabajo o la presencia de sentimientos negativos o cínicos respecto al propio trabajo.
- Reducción de la eficacia profesional en el trabajo

Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una alteración del comportamiento producida por estrés laboral, además lo comprenden como un síndrome que posee 3 dimensiones siendo cansancio emocional (CE), complicaciones para la realización personal (RP) y despersonalización (DP) (Martínez, 2010).

Gil Monte y Piero (1997), lo catalogaron como una experiencia subjetiva a raíz del estrés crónico, que incluye cogniciones, sentimientos y actitudes, que desembocan en cambios de índole psicológicos y fisiológicos en el trabajador y que tendrá repercusiones negativas para las organizaciones laborales (Lovo, 2020).

Para un trabajador hallarse “quemado” implica que una situación de índole laboral lo ha superado, significando que su capacidad de reacción adaptativa se verá reducida (Safdar et al., 2019).

Existen muchas variantes en relación a las causas del burnout, pero hay algunos factores que pueden que están estrechamente ligados como puede ser:

- los trabajos que están directamente relacionados con clientes o personas como son doctores, profesores, personal de call center, encuestadores, etc. Sin embargo en cualquier trabajo se puede padecer burnout.
- Sobrecarga en el horario laboral: sobrepasarse del horario establecido puede generar dificultades cognitivas, emocionales y físicas.
- Sobrecarga de responsabilidades: En un empleo con excesivas responsabilidades, un empleado

puede enfrentarse a desafíos que ponen a prueba no solo sus habilidades laborales y de resolución de problemas, sino también su bienestar psicológico, físico y emocional, llevándolo a sentirse abrumado por la situación.

- Relaciones interpersonales conflictivas: falta de comunicación, confrontación, falta de apoyo o colaboración, ambiente de trabajo hostil como acoso laboral, desconfianza.

(Forbes, 2011).

Maslach et al., (2009) afirman que los conflictos crónicos y sin resolver con otros son altamente perjudiciales para una comunidad. Por consiguiente, cuantas más negativas sean las relaciones interpersonales, mayor será la probabilidad de experimentar agotamiento (Rodríguez y Fernández, 2017).

La raíz del burnout se encuentra en como los individuos captan la falta de equidad en las relaciones interpersonales (Rodríguez y Fernández., 2017).

Hoelscher (2021) menciona que el apoyo social puede jugar un importante rol en prevenir el burnout en trabajadores. Un bajo nivel de apoyo de supervisores y colegas está asociado a insatisfacción en el trabajo y estrés, dos indicadores del burnout.

Fernet et al., (2010) citado por Birgisdóttir (2019) afirman que los trabajadores que tienen relaciones favorables con sus compañeros eran menos propensos a experimentar síntomas de burnout, lo que conduce hacia la importancia de las

relaciones interpersonales de alta calidad dentro de las organizaciones.

Las relaciones con los colegas en el entorno laboral son las principales causas de estrés laboral y extenuación (Leiter y Maslach, 1988).

Los factores de riesgo incluyen:

- Variables Individuales:

Acorde a Edelwich y Brodsky (1980)), el Burnout puede darse en estas situaciones si una persona tiene dificultades en marcar una diferencia en la vida de otro ser o compañero de trabajo como puede ser sentido de importancia, pertenencia, entre otros (Martínez, 2010).

- Variables sociales:

Manassero y Cols (2003) afirman que generalmente se cree que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden frenar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés Se clasifican en

Variables Sociales Extra laborales:

Familia o amigos.

Variables organizacionales:

Estresores como: la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales (Martínez, 2010).

En el síndrome de burnout, se han identificado 3 teorías que cubren las variables psicológicas, sociales y

comportamentales que provocan el apareamiento de esta afección:

1. Modelos etiológicos basados en la teoría socio cognitiva del yo.

Gil-Monte (2005) afirma que este modelo que abarca los conocimientos del psicólogo Albert Bandura, hay términos que son muy importantes y tienen que ver con la palabra ser o self (en inglés) como pueden ser autoeficacia, auto concepto auto eficiencia (Zuluaga y Ruiz, 2020).

- 1.1 Modelo de competencia social de Harrison (1983):

En este modelo se habla de barreras o ayudas que estipularan la efectividad del trabajador en su lugar de trabajo, siendo ayudas los factores que incrementarían eficacia y sentimientos de competencia social, mientras que las barreras reducirán la sensación de auto eficiencia y obstaculizarán satisfacer los objetivos del entorno laboral. Entre algunos ejemplos están retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, relaciones interpersonales, disfunciones de rol, La alineación entre los valores individuales y los de la institución (Martínez, 2010).

2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social:

Gracia, Varela, Zorrilla y Olvera (1986) afirman que El individuo percibe sentimientos de ganancia o desigualdad como resultado de la comparación social al establecer relaciones interpersonales en la organización (Zuluaga y Ruiz, 2020).

La sensación de desigualdad percibida a través de la comparación social con colegas

y superiores puede generar el síndrome. La incertidumbre, la falta de control y la carencia de apoyo también contribuyen a su desarrollo (Martínez, 2010).

- 2.1 Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli:

Este modelo fue hecho con el fin de explicar cómo surge el burnout en enfermeras. Acorde a Buunk y Schaufeli (1993) una de las tres raíces del estrés laboral es la percepción de equidad: remarca el balance entre lo que se da y lo que se recibe en las relaciones laborales. Los autores señalan que los enfermeros que participaron en el estudio no buscan apoyo social por miedo a ser etiquetados como incompetentes (Martínez, 2010).

3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Gil Monte y Peiró (1999) afirma que “se basa en los factores estresores y los mecanismos de afrontamiento en las organizaciones Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional (Zuluaga y Ruiz, 2020, p.16).

En empresas con una estructura vertical, el síndrome puede ser causado por el agotamiento emocional diario debido a la rutina, la monotonía y la falta de control. En empresas con burocracias profesionales, puede derivar de la confrontación continua con otros miembros de la organización o problemas interpersonales (Martínez, 2010).

Entre algunos de los síntomas conocidos del burnout se encuentran:

Emocionales: ansiedad, depresión, irritabilidad

Psicosomáticos: dolores de cabeza, fatiga, problemas de sueño

Conductuales: falta de comunicación, consumo de sustancias, absentismo al trabajo

(Sánchez, 2019).

Acorde a la OMS hay 3 signos principales del burnout:

Sentimiento de estar cansado o agotado den cuanto a energía se refiere

Aumento del desapego mental hacia el trabajo de la persona o la sensación de ser cínico

Disminución de la eficacia profesional del trabajador (NATIONAL GEOGRAPHIC, 2022, p. 1).

Entre sus consecuencias pueden estar: depresión, ansiedad, estrés alto, insomnio, relaciones interpersonales conflictivas sobre todo en trabajo y hogar, absentismo laboral, renunciaciones, mal rendimiento en el trabajo, migrañas, problemas con ciclos menstruales, abuso de sustancias, entre otras (García, 2015).

Dentro de la organización pueden aparecer problemas de ineficiencia en labores diarias lo que tendrá repercusiones directas en su rendimiento y producción que pueden traducirse en pérdida de dinero.

Arias, Sánchez, y Ceballos (2017) citado por Orozco et al., (2021) describen que puede ocurrir que el burnout se convierta en un motivo para que no se puedan poner en práctica en el área laboral los valores intrapersonales.

Gago, Martínez, y Alegre (2017) afirman que cuando existe burnout, La persona va a tender tiende a autoevaluarse perjudicialmente entorpeciendo las capacidades para desarrollar funciones, que incluyen sus relaciones interpersonales

RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales que son fundamentales en la vida, requiere de al menos 2 personas para ser conformadas, lo que conlleva que una persona interactúe con otros en todo lugar; lo que posibilita conocer al resto y a uno mismo (Hancoo et al., 2021).

Gallegos et al., (2018) las describen como relaciones, asociaciones y conexiones directas de la vida real entre las personas que pueden sentir y pensar (Alvarado, 2022).

Hay diferentes tipos de relaciones interpersonales que se pueden desarrollar entre las cuales se incluye las relaciones profesionales. Las personas que trabajan para la misma organización se dice que comparten una relación profesional y se denominan colegas, estos incluyen compañeros, jefes y subordinados. Los colegas pueden agradarse entre ellos o no (Auer, 2022).

Porras et al., (2018) afirman que las relaciones interpersonales tienen variables como hallar solución de problemas y comunicación. Estas variables tendrán repercusiones en el comportamiento del individuo en el ambiente laboral, si son positivas aumenta la eficacia y si son

negativas puede haber tensión con respecto al clima de la organización (Alvarado, 2022).

Las relaciones interpersonales, desde una perspectiva organizacional, se conciben como la habilidad de un trabajador para colaborar y trabajar con sus colegas, definiendo un objetivo a alcanzar y coordinando las tareas diarias para no obstaculizar el desempeño profesional de los demás (Hancco et al., 2021).

Desde la perspectiva de un enfoque laboral, las relaciones interpersonales son un elemento primordial para alcanzar los objetivos trazados por la empresa por medio de las capacidades de cada individuo, entonces para que exista un ambiente laboral que resulte idóneo y aumente la productividad fruto de una mejora del desempeño laboral, se debe fomentar y conservar relaciones interpersonales saludables en la organización (Chambilla, 2019).

Las relaciones interpersonales repercuten de manera directa en la salud emocional y desempeño de trabajadores en la organización (Hernández, 2022).

Dentro del trabajo donde transcurre una gran cantidad de tiempo empleado de las personas, es indispensable que haya buenas relaciones interpersonales, poder trabajar en equipo y llevarse bien con el resto del personal ya que se debe realizar tareas en conjunto además de la íntima relación que mantienen las distintas áreas de la empresa (Martínez, 2017).

Para comprender a las personas dentro de una organización, Las relaciones interpersonales son fundamentales ya que por medio de interactuar y aproximarse entre ellas, se satisfacen las necesidades sociales. Cuanto mayor sea la satisfacción generada por estas relaciones, más eficazmente podrán contribuir con las metas establecidos por la empresa (Pared, 2017).

Las relaciones interpersonales comprenden la comunicación interpersonal que es fundamental dentro del trabajo porque facilita la transparencia, el entendimiento mutuo y la colaboración efectiva entre los empleados (Vagner et al., 2023).

Existen teorías que explican las relaciones interpersonales entre las cuales se encuentran:

Teoría de la penetración social:

Fue desarrollada por Altman y Taylor (1973) donde manifiestan que existen ciertos niveles de intimidad en las relaciones, donde estas se manifestaran como íntimas o no íntimas. Si se tratan de la segunda opción, estas se pueden mover hacia la intimidad por medio de la auto revelación (Vásquez 2015).

Teoría de la reducción de incertidumbre: desarrollada a mediados de los años 70,

Sus autores son Berger y Calabrese. Esta teoría menciona específicamente la incertidumbre que se puede manifestar en la comunicación interpersonal al interactuar con una persona nueva (Cuadriello, 2013).

Teoría de intercambio social:

Propuesta por Thibaut y Kelley. En esta se menciona que la gente puede tratar de inferir

cuáles serán las ventajas y desventajas que puede traer una relación nueva (Vásquez 2015).

Justificación:

El síndrome de burnout ha ganado importancia y ha despertado la curiosidad de muchas personas en los últimos años, sin embargo todavía hay gente que desconoce el burnout como enfermedad y cuáles son sus síntomas y causas (Guanoquiza et al., 2023).

Se puede saber mediante encuestas que se desarrollaron en plataformas de búsqueda de empleo que incluyen Multi trabajos, Kozerta, Laborum y Bumeram que en Latinoamérica 8 de cada 10 personas padecen de burnout. Ecuador se encuentra en cuarto lugar en el continente. (Guarino, 2022). El informe regional indica que en 2020, el 56 % de los encuestados reportaban este fenómeno, pero en el año 2023 ha aumentado al 79 %. (Ecuavisa, 2023).

Existen distintas causas y efectos del burnout, sin embargo existe una que puede tratarse de cualquiera de las dos, y se trata de las relaciones interpersonales.

Bono, et al., (2005); y Yong Yue, (2008) sostienen que para entender el desarrollo del burnout, es esencial considerar cómo las personas perciben e interpretan las conductas de los demás en el entorno laboral.

Estudiar el burnout y las relaciones interpersonales es crucial porque estas interacciones afectan significativamente la salud mental y el bienestar de los

trabajadores y repercuten en los resultados en cuanto a productividad y eficiencia se refieran dentro de la organización, además también puede haber implicaciones en costo económico lo cual le puede significar pérdida de dinero a la empresa.

Mediante los instrumentos que se utilizaran para este trabajo se podrá determinar la relación que existe entre las 2 variables, cabe recalcar que estos test poseen confiabilidad y validez por lo que sus resultados serán fidedignos. Además podrá servir y ser provechoso como antecedente para investigaciones futuras que quieran ampliar conocimientos en el campo organizacional acerca de estos temas.

Preguntas de investigación:

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito?

¿Cuáles son los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito?

¿Cómo se presentan las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito?

¿Cómo se relaciona el síndrome de Burnout con los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel de instrucción) de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito?

Objetivos:

Objetivo general:

- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito

Objetivos específicos:

- Identificar los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito
- Describir cómo se presentan las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito
- Correlacionar el síndrome de Burnout con los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel de instrucción) de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito.

MARCO METODOLÓGICO.

Tipo de paradigma

El paradigma positivista le interesa comprobar el conocimiento por medio de predicciones refiriéndose directamente a las hipótesis que realizara el sujeto como predecir algo que va a pasar. Aparece en el siglo XIX y afirma que la experiencia de la persona moldeara el conocimiento (Ballina, 2013).

Hay ciertas características que pertenecen a este modelo como pueden ser: 1) Investiga conocimientos que se puedan medir, replicar y comprobar. 2) Los fenómenos que se pueden observar son el único objeto de estudio debido a que son los únicos susceptibles para realizar control experimental, y que se puedan analizar y medir. 3) Le interesa saber el porqué de los hechos o acontecimientos. (Martínez, 2013).

Existen ciertos fundamentos sobre los que se basa este paradigma entre los que se incluye:

Objetividad: hace referencia a la neutralidad sin involucrar sentimientos y de reflejar la realidad como verdaderamente es.

Realismo: se refiere a la realidad que puede ser observada y que puede ser examinada.

Método científico: el positivismo se vale del método científico y abarca cada uno de sus pasos con el objetivo de alcanzar conocimiento que tenga confiabilidad y validez (Martínez, 2013).

METODOLOGÍA

El método cuantitativo analiza y recoge datos sistemáticos que se pueden medir. Su propósito primordial es cuantificar y medir variables (Angulo, 2011).

Este método que se sustenta en el análisis estadístico y medición numérica se sirve de recoger datos para comparar hipótesis que se haya planteado el investigador y donde se puede validar teorías (Angulo, 2011).

Dentro de las principales características que abarca esta investigación se puede denotar las siguientes:

Enfoque estructurado: utiliza un planteamiento estructurado y ordenado donde se recoge y analiza datos sirviéndose de preguntas de investigación, variables e hipótesis bien determinadas

Objetividad: este método se focaliza en fenómenos que se pueden observar y medir y explicar la realidad como es

Datos numéricos: emplea estos datos para explicar y analizar los fenómenos por el cual se realizó la investigación y se vale de herramientas como encuestas, experimentos, análisis estadísticos, entre otros.

Alcance de la investigación:

La presente investigación tiene un alcance descriptivo correlacional. Dentro de la investigación descriptiva ya existe noción de las características de la variable o fenómeno y lo que le interesa es manifestar su existencia dentro un grupo específico de personas.

Este alcance puede usarse en metodologías cuantitativas y cualitativas, dentro del primero se emplea análisis de datos estadísticos y existe la posibilidad de proponer una hipótesis que identifique el fenómeno a ser tratado, sin embargo esto es completamente opcional (Ramos, 2020).

Cuando se habla de alcance correlacional se necesita desarrollar una hipótesis donde se manifieste la relación existente entre 2 o una cantidad mayor de variables. Para su uso dentro de investigaciones cuantitativas se debe emplear procesos estadísticos inferenciales que contribuirán a que los

resultados de la investigación sean más grandes y precisos (Ramos, 2020).

Diseño de la investigación:

La presente investigación utiliza un diseño no experimental dado que las variables son medidas mas no son manipuladas (Huairé, 2019).

Este diseño recoge datos de una forma detallada del fenómeno a ser estudiado y se usa cuando el investigador desea entender contexto o complejidades de un acontecimiento o evento en particular (Yin, 2014).

También esta investigación se puede describir como transversal debido a que los datos son recopilados en un periodo de tiempo determinado.

El diseño no experimental transversal viene a ser correlacional al buscar establecer la relación existente entre 2 variables como puede ser relaciones interpersonales y burnout (Huairé, 2019).

Muestreo:

El muestreo no probabilístico es una herramienta de muestreo que se ejecuta de acuerdo al criterio de la persona para seleccionar las personas que participaran en la muestra de la investigación. A diferencia del probabilístico este muestreo no se hace aleatoriamente. Para la selección de la muestra no todas las personas tendrán la eventualidad de ser escogidos (Vásquez, 2017).

Según Hernández y Carpio (2019), citados por Domínguez (2023), el muestreo no

probabilístico se caracteriza por indagar muestras representativas que cumplan con los criterios de interés del investigador. El estudio se basa en que las personas seleccionadas darán su consentimiento para poder participar en este y que los el estudio pueda ser más fiable

Este muestreo emplea métodos no probabilísticos entre la cuales se puede encontrar: muestreo intencional o de conveniencia y el muestreo por cuotas (Vásquez, 2017).

Características de la muestra:

La muestra estuvo conformada por 100 personas pertenecientes a una empresa privada ubicada en el norte de la ciudad de Quito y que residen en la misma. Esta muestra fue recolectada entre los meses de mayo y junio del 2024.

Criterios de inclusión:

- Adultos mayores de 18 años
- Que residan en la ciudad de Quito
- Trabajadores de la misma empresa privada ubicada al norte de Quito
- Que hayan aceptado participar en la investigación
- Que hayan completado todas las respuestas

Criterios de exclusión:

- Menores de 18 años
- Que no residan en la ciudad de Quito

- Que no sean trabajadores de la misma empresa privada ubicada al norte de Quito
- Que no hayan aceptado participar en la investigación
- Que hayan dejado preguntas en blanco

Principios éticos:

La declaración de Helsinki que empezó en el año 1964 y ha sido modificada hasta el año 2000 afirma que velan por el bienestar del ser humano cuando se realizan investigaciones involucrándolo.

Esta declaración resalta que se debe “proteger la vida, la salud, la intimidad y la dignidad del ser humano” (p.2)

También resalta la importancia de la confidencialidad de información del paciente y además resalta la importancia de que la persona de su consentimiento absoluto y que este pueda retirar este consentimiento en cualquier momento de la investigación.

El código de Nuremberg desarrollado en 1947 para establecer reglas para defender los derechos de las personas que participan en investigación médica o a fin Dentro de los puntos que abarcan este código está el consentimiento voluntario donde ellos decidan con total plenitud si participan o no en el estudio sin que nadie pueda influenciarlos (Ferrer y Pastor, 1999).

Instrumentos utilizados:

MBI-GS (General Survey) Inventario De Burnout De Maslach

Fue desarrollado en el año 1996 y sus autores son Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson.

La traducción y adaptación del MBI-GS al español fue llevada a cabo por reconocidos investigadores que incluye a Edgar Esteve, José María Peiró y Jesús Salanova en el año 2000. Su país de origen en su adaptación es España. Dentro del propósito del cuestionario es poder medir el burnout a través de 3 dimensiones, no solo en trabajadores del área de servicios como se propuso al inicio, sino en todo tipo de trabajadores sin importar cuales sean sus labores o roles a desempeñar (Esteve et al., 2000).

La prueba consta de 15 ítems divididos en 3 dimensiones:

Agotamiento: Preguntas 1, 2, 3, 4 y 6

Cinismo: Preguntas 8, 9, 13 y 14

Eficacia Profesional: Preguntas 5, 7, 10, 11, 12 y 15

El Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) se califica sumando las respuestas de los ítems correspondientes a cada una de las tres subescalas: agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Cada ítem se puntúa en una escala Likert, generalmente de 0 a 6, donde 0 significa "nunca" y 6 significa "diariamente". Las puntuaciones de cada subescala se promedian para obtener un puntaje general en cada dimensión. Un puntaje alto en agotamiento emocional y cinismo, junto con un puntaje bajo en eficacia profesional, indica un alto nivel de burnout.

Las pruebas de fiabilidad y consistencia interna de las tres escalas del burnout son buenas ($\alpha > 0,70$ (Esteve et al., 2000).

Tabla 1

Valoración puntajes del burnout por dimensiones

Valoración En General			
Nivel	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Muy Bajo	De 0 a 1	0	De 1 a 15
Bajo	De 2 a 6	De 1 a 2	De 16 a 22
Medio Bajo	De 7 a 10	De 3 a 4	De 23 a 27
Medio Alto	De 11 a 14	De 5 a 9	De 28 a 30
Alto	De 15 a 22	De 10 a 16	De 31 a 34
Muy Alto	De 23 a 30	De 17 a 24	De 35 a 36

SRIT Escala Satisfacción De Las Relaciones Interpersonales En El Trabajo

Fue desarrollada en el año 2010 y sus autores incluyen a Rodrigo Yañez, Mallen Arenas y Miguel Ripoll. Su país de origen es Chile. El propósito de este cuestionario unidimensional evaluará el nivel de satisfacción de los empleados respecto a la confianza que tienen en sus relaciones interpersonales en el trabajo en general (Arias y Gallegos, 2014).

La prueba consiste de 13 ítems y es de carácter unidimensional habiendo preguntas que comprenden tanto a la satisfacción con compañeros como con supervisores.

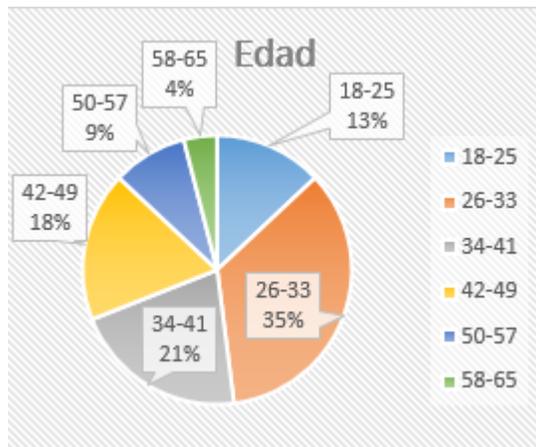
El Cuestionario de Satisfacción de las Relaciones Interpersonales en el trabajo (SRIT) se califica sumando las respuestas de los 15 ítems, dando una puntuación máxima

de 65 puntos. Se clasifica en satisfacción baja de 0-21, moderada de 22-43 y alta de 44 a 65. En cuanto a su confiabilidad el análisis de consistencia interna por medio del alfa de cronbach otorga al instrumento un índice de $\alpha = 0.778$ (Arias y Gallegos, 2014).

Resultados.

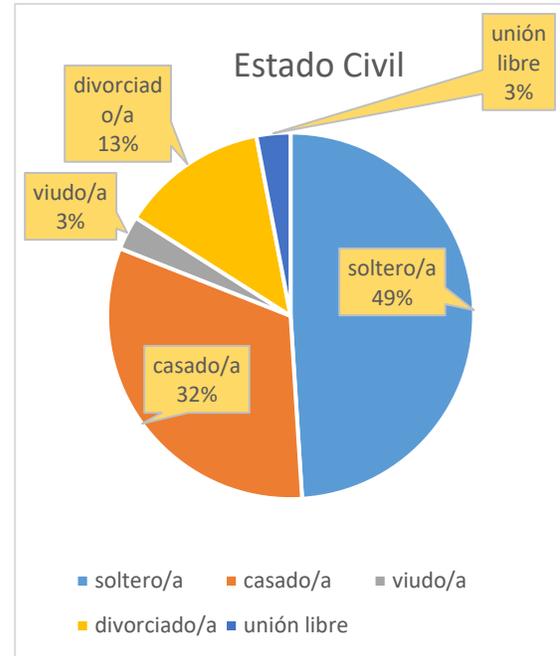
Resultados Datos Sociodemográficos

Ilustración 1



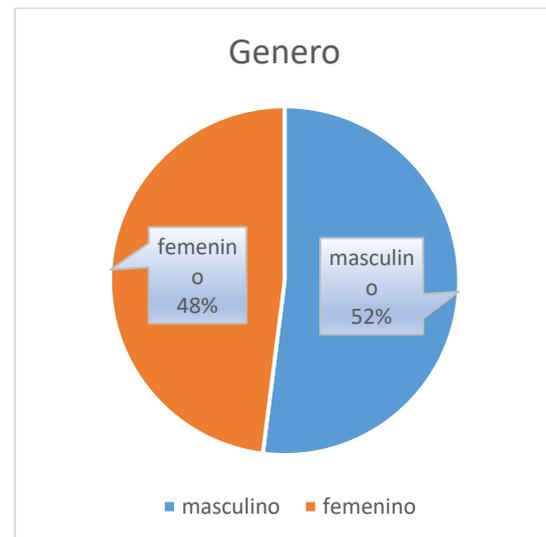
Dentro de las 100 personas encuestadas se puede evidenciar que el 35% de la muestra corresponde a personas entre los 26-33 años, el 21% corresponde a personas entre los 26 a 33 años, el 18% corresponde a personas de 42 a 49 años, el 13 % de la muestra corresponde a personas de 18 a 25 años, el 9% corresponde a personas de 50 a 57 y finalmente el 4% pertenece a personas de 58 a 65 años de edad.

Ilustración 2



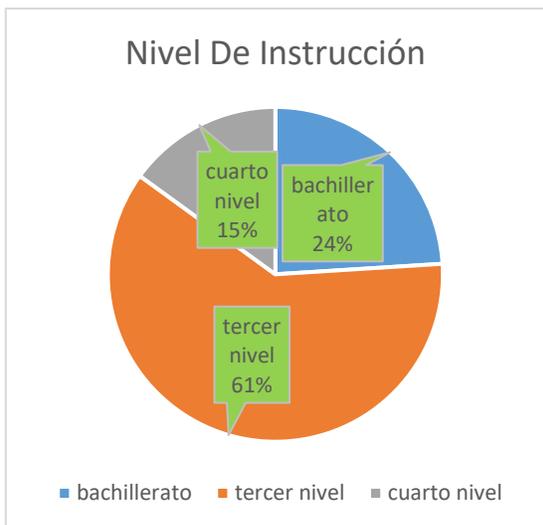
En cuanto al estado civil se puede apreciar que el 49% de la muestra es soltero/a, el 32% casado/a, el 13% divorciado/a, el 3% viudo/a y el 3% de la muestra es unión libre.

Ilustración 3



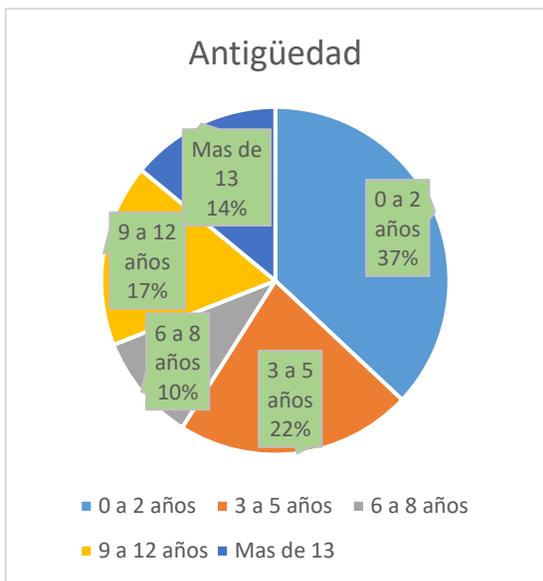
En el género se puede apreciar que el 52% de la muestra es masculino, mientras que el 48% de la muestra pertenece al género femenino.

Ilustración 4



Con respecto al nivel de instrucción, el 51% de la muestra tiene un título de tercer nivel, el 24 % tiene un título en bachillerato y el 15% de la muestra tiene un título en cuarto nivel.

Ilustración 5



En Antigüedad se puede observar que el 37% de la muestra ha trabajado en la empresa de 0-2 años, el 22% de 3 a 5 años, el 10% de 6 a 8 años, el 17% de 9 a 12 años

y el 14% ha trabajado por más de 13 años en la empresa

Resultados correlaciones burnout y satisfacción en relaciones interpersonales

Tabla 2

Correlación entre agotamiento y satisfacción en relaciones interpersonales

	DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO
Rho de Spearman	1,000	-,678**
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	0,000	0,000
N	100	100
SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO	-,678**	1,000
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	0,000	0,000
N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 2 se muestra una correlación negativa inversamente proporcional entre las variables. Esto se interpreta de la siguiente manera: A menor satisfacción en las relaciones interpersonales habrá mayor agotamiento

Tabla 3

Correlación entre cinismo y satisfacción en relaciones interpersonales

			DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,677**
		N	100	100
	SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,677**	1,000
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 3 se muestra una correlación negativa alta inversamente proporcional entre las variables. Esto se interpreta de la siguiente manera: A menor satisfacción en las relaciones interpersonales en el trabajo habrá mayor cinismo.

Tabla 4

Correlación entre eficacia profesional y satisfacción en relaciones interpersonales

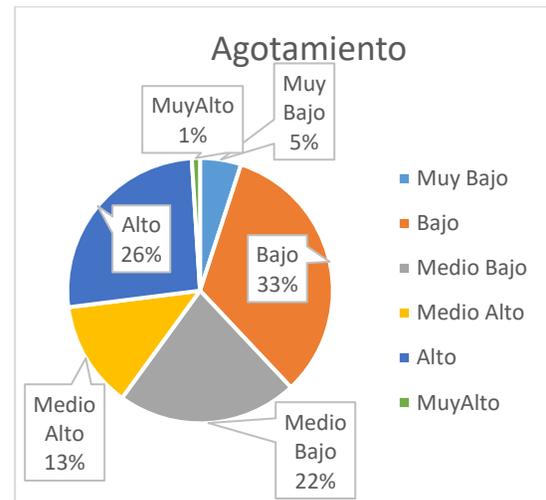
			DIMENSIÓN BURNOUT EFICACIA PROFESIONAL	SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT EFICACIA PROFESIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,624**
		N	100	100
	SATISFACCIÓN RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,624**	1,000
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 4 se muestra una correlación positiva directamente proporcional entre las variables. La correlación es de 0,624 con un nivel de significancia menor a 0,01. Esto se interpreta de la siguiente manera: A mayor satisfacción en relaciones interpersonales en el trabajo habrá mayor eficacia profesional.

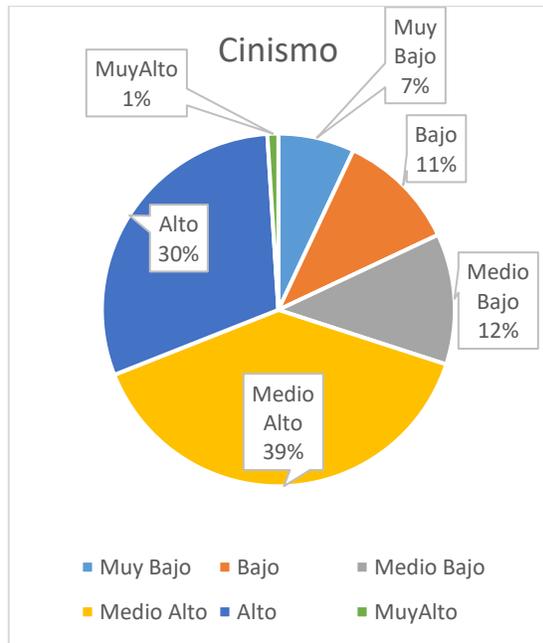
Resultados Niveles De Las Dimensiones Del Burnout

Ilustración 6



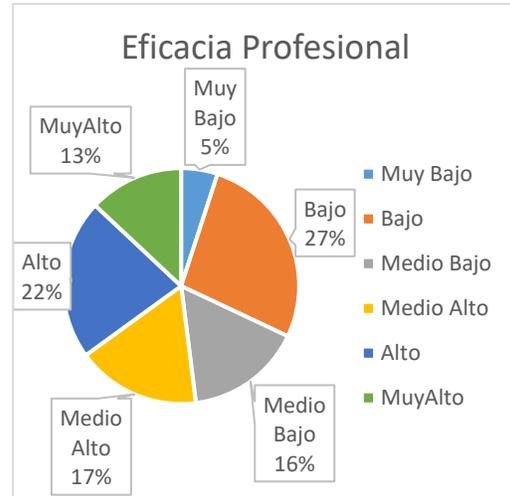
En cuanto a los niveles de agotamiento el 33% de la muestra presenta niveles bajos, el 5% muy bajo, el 22% medio bajo, el 13% medio alto, el 26% alto (condición de burnout) y el 1% muy alto (condición de burnout). El 27% de la muestra cumple con esta condición para desarrollar burnout

Ilustración 7



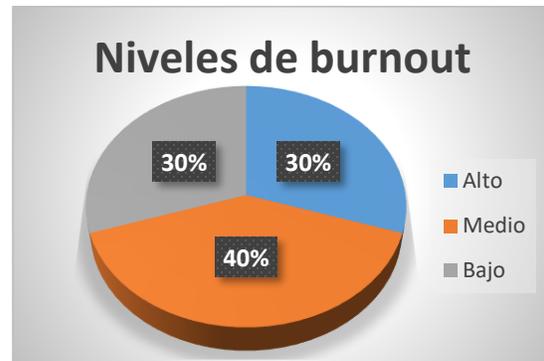
En cuanto a los niveles de cinismo se puede observar que el 7% de la muestra tiene puntuaciones en cinismo muy bajas, el 11% bajas, el 12% medio bajas, el 39% medio alta, el 30% alta (condición de burnout) y el 1% tiene una puntuación muy alta (condición de burnout)

Ilustración 8



De acuerdo con los datos obtenidos acerca de la eficacia profesional se puede evidenciar que el 5% de la muestra se encuentra en puntajes muy bajos (condición de burnout), el 27% en bajo (condición burnout), el 16% en medio bajo, el 17% en medio alto, el 22% en alto y el 13% en muy alto.

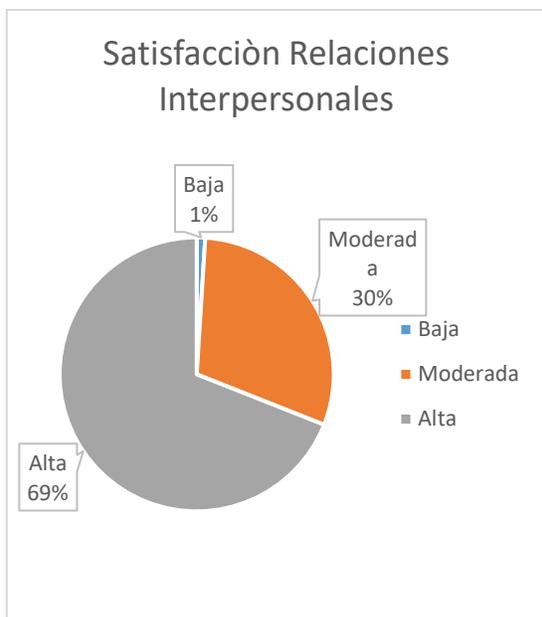
Ilustración 9



De acuerdo con los datos obtenidos acerca del burnout se puede evidenciar que el 30% de la muestra se encuentra en niveles bajos, el 40% en niveles medios y el 30% en niveles altos

Resultados Niveles De Satisfacción En Relaciones Interpersonales En El Trabajo

Ilustración 10



De acuerdo con los datos obtenidos se puede apreciar que el 1% de la muestra tiene baja satisfacción en sus relaciones interpersonales en el trabajo, el 30% tiene satisfacción moderada, y el 69% de la muestra refleja tener satisfacción alta.

Resultados Correlación Burnout Con datos Sociodemográficos

Tabla 5

Correlación entre agotamiento y edad

			DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	EDAD
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	-0,186
		Sig. (bilateral)		0,064
		N	100	100
	EDAD	Coefficiente de correlación	-0,186	1,000
		Sig. (bilateral)	0,064	
		N	100	100

En la tabla 5 se puede ver que no existe, una correlación estadísticamente significativa entre las variables edad y agotamiento.

Tabla 6

Correlación entre agotamiento y nivel de instrucción

			DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	NIVEL DE INSTRUCCIÓN
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	-,203*
		Sig. (bilateral)		0,043
		N	100	100
	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Coefficiente de correlación	-,203*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,043	
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

En la tabla 6 se muestra una correlación negativa inversamente proporcional baja entre las variables. Esto se interpreta de la siguiente manera: A menor nivel de instrucción habrá mayor agotamiento

Tabla 7

Correlación entre agotamiento y género

		DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	GENERO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT AGOTAMIENTO	1,000	0,101
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,316
	N	100	100
	GENERO	0,101	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,316	
	N	100	100

De acuerdo con los datos obtenidos en el presente cuadro, no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables agotamiento y género

Tabla 8

Correlación entre cinismo y edad

		DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	EDAD
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	1,000	-0,156
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,120
	N	100	100
	EDAD	-0,156	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,120	
	N	100	100

De acuerdo con los datos obtenidos en el presente cuadro, no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables cinismo y edad

Tabla 9

Correlación cinismo y nivel de instrucción

		DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	NIVEL DE INSTRUCCIÓN
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	1,000	-0,191
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,057
	N	100	100
	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	-0,191	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,057	
	N	100	100

De acuerdo con los datos obtenidos en el presente cuadro, no existe una correlación

estadísticamente significativa entre las variables nivel de instrucción y cinismo

Tabla 10

Correlación entre cinismo y género

		DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	GENERO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT CINISMO	1,000	0,032
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,749
	N	100	100
	GENERO	0,032	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,749	
	N	100	100

De acuerdo con los datos obtenidos en el presente cuadro, no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables cinismo y género

Tabla 11

Correlación entre eficacia profesional y nivel de instrucción

		DIMENSIÓN BURNOUT EFICACIA PROFESIONAL	NIVEL DE INSTRUCCIÓN
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT EFICACIA PROFESIONAL	1,000	,199*
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,048
	N	100	100
	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	,199*	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,048	
	N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

En esta tabla se muestra una correlación positiva directamente proporcional baja entre las variables. Esto se interpreta de la siguiente manera: A mayor nivel de instrucción habrá mayor eficacia profesional

Tabla 12

Correlación entre eficacia profesional y género

		DIMENSIÓN BURNOUT EFICACIA PROFESIONAL	GENERO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN BURNOUT EFICACIA PROFESIONAL	1,000	-0,071
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0,484
	N	100	100
	GENERO	-0,071	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,484	
	N	100	100

De acuerdo con los datos obtenidos en el presente cuadro, no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables eficacia profesional y genero

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Discusión

El propósito principal de este estudio fue investigar la relación entre el burnout y la satisfacción en relaciones interpersonales en una empresa privada al norte de Quito. Para verificar que exista se realizó un análisis entre ambas variables cuyos resultados confirmaron que existe relación entre las 3 dimensiones del burnout y la satisfacción en relaciones interpersonales, en todos los casos muy significativa (p menor a 0,01). En cuanto a agotamiento y satisfacción en relaciones interpersonales existe una correlación inversamente proporcional de -0,678; la relación de cinismo y satisfacción en relaciones interpersonales en el trabajo

existe una correlación inversamente proporcional de -0,677; entre eficacia profesional y satisfacción en relaciones interpersonales en el trabajo existe una correlación directa con un dato estadístico de 0,624

Los resultados de esta investigación coinciden con los de Castañeda (2022), en su investigación “Satisfacción laboral y burnout en profesores” afirma que existen correlaciones inversas entre la dimensión de agotamiento y relaciones interpersonales (relación con supervisores y compañeros). El dato estadístico es de -0,281 por lo que su grado es bajo y es una relación inversa, es decir menor satisfacción en relaciones interpersonales en el trabajo habrá mayor agotamiento. En este estudio igual hay una relación inversa entre agotamiento y relaciones interpersonales sin embargo esta en un grado alto rho de Spearman -0,678.

Arias et al., (2017) en su investigación “Síndrome de burnout, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en profesores de Arequipa”, mencionan que no existen correlaciones significativas entre la variable agotamiento y la variable del género y nivel de instrucción lo que coincide con esta investigación. Sin embargo, también diverge de la presente investigación ya que afirma que la relación es nula entre burnout y relaciones interpersonales en el trabajo, lo y en este estudio encontró 3 relaciones altas entre las tres distintas dimensiones que componen el burnout.

Por otro lado Medina y Panduro (2022) en su estudio “Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la

Municipalidad Provincial de Lamas 2022” obtuvo en el rho de Spearman $-0,799$ y un p valor de $0,000$ entre agotamiento y relaciones interpersonales siendo una relación inversa y de grado alto, lo que significa que a menor agotamiento mayor serán las relaciones interpersonales. En la presente investigación existe la misma correlación inversa en un grado alto $-0,678$ por lo que hay una amplia semejanza. Además al igual que en el presente estudio, asegura que las dimensiones del Síndrome de Burnout repercuten en las relaciones interpersonales, por lo que los resultados coinciden con la presente investigación

Los resultados de esta investigación coinciden con los de Droogenbroeck (2014) en su investigación “Burnout among senior teachers: investigating the role of workload and interpersonal relationships at work”, menciona que las relaciones interpersonales están relacionadas al burnout de manera distinta en sus dimensiones, variando entre grado moderado y alto. En la dimensión de agotamiento y cinismo hay correlaciones negativas altas, significando que menor satisfacción en relaciones interpersonales mayor burnout habrá; y a mayor satisfacción en relaciones interpersonales menor cinismo habrá y viceversa. Existe una gran similitud con este estudio pues también hay correlaciones altas en las dos dimensiones mencionadas.

Estos resultados son similares a otras investigaciones como la de Safdar et al., (2019) donde se puede observar que existe una correlación negativa alta entre la dimensión agotamiento (burnout) y

satisfacción relaciones interpersonales con un coeficiente de relación $-0,653$ ($p < 0,001$) lo que significa que a menor satisfacción en relaciones interpersonales habra mayor agotamiento, lo mismo del estudio y con un coeficiente de Spearman muy parecido $-0,678$

Consiglio (2014) realiza un estudio similar donde la dimensión del cinismo no tiene correlación significativa con la satisfacción en las relaciones interpersonales (sig bilateral mayor a $0,5$) mientras que en esta investigación si se encontró relación negativa inversa de grado de alto, menor a $0,01$.

Al igual que en la presente investigación a la investigación de Chávez (2021) denominada “El síndrome de Burnout en las relaciones humanas de docentes en una institución educativa, Trujillo, 2021”, se encontró relación significativa entre las dimensiones del burnout y las relaciones interpersonales ($p=0.000<0.01$) lo que muestra que hay relación alta en sus variables.

Conclusiones

- El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el síndrome de burnout y las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito, según los datos que arrojaron los resultados se puede corroborar que hay una correlación muy significativa (p menor a $0,01$) en sus tres dimensiones. En la dimensión de agotamiento y satisfacción en

relaciones interpersonales se muestra una correlación inversamente proporcional alta entre las variables, la correlación es de 0,678 y se interpreta de la siguiente manera: a menor satisfacción en las relaciones interpersonales habrá mayor agotamiento. En relación al cinismo y satisfacción relaciones interpersonales se muestra una correlación negativa alta entre las variables, que se interpreta de la siguiente manera: a menor satisfacción en las relaciones interpersonales en el trabajo habrá mayor cinismo. En cuanto a eficacia profesional y satisfacción se muestra una correlación positiva entre las variables. La correlación es de -0,624 y se interpreta de la siguiente forma: A mayor satisfacción en relaciones interpersonales en el trabajo habrá mayor eficacia profesional.

- En cuanto a niveles de burnout en general se puede apreciar que, el 30% de la muestra tiene burnout alto, el 40% moderado y finalmente 30% de la muestra bajo. Se puede ver que la mayoría de personas se encuentra en niveles medios mientras existen igual número de personas entre burnout alto y bajo. En cuanto a sus dimensiones, la que más incide para padecer el síndrome es la de eficacia profesional siendo que 32% de la muestra tiene niveles bajos, seguida por cinismo con el 31

% en niveles altos y finalmente el agotamiento con el 27% en niveles altos.

- Los niveles de satisfacción en las relaciones interpersonales se describen o clasifican en 3 categorías, el 1% de la muestra tiene baja satisfacción en sus relaciones interpersonales en el trabajo, el 30% tiene satisfacción moderada, y el 69% de la muestra refleja tener satisfacción alta. Se puede apreciar que más de la mitad de la muestra tiene satisfacción alta en sus relaciones interpersonales lo cual denota que en la empresa la mayoría persona tiene buenas relaciones entre compañeros y jefes y solo 1 persona baja satisfacción.
- Finalmente en cuanto a la correlación entre burnout y los datos sociodemográficos se puede apreciar que la mayoría de resultados no arrojan una correlación estadísticamente significativa, sin embargo existen 2 correlaciones significativas (menores a 0,05). En la dimensión agotamiento y nivel de instrucción existe una correlación inversa baja (-0,203) que se traduce de la siguiente forma: a menor nivel de instrucción habrá mayor agotamiento. En eficacia profesional y nivel de instrucción existe una correlación directa baja (0,199) y se interpreta de la siguiente forma: a mayor nivel de instrucción mayor eficacia profesional habrá y viceversa.

LIMITACIONES

- Escasez de estudios e investigaciones centrados en el sector de las empresas privadas, ya que la mayoría de los estudios de burnout se han llevado a cabo con personal del área de la salud o con personal educativo.
- Diferentes versiones del instrumento de Maslach que varían en profesión y en país de aplicación, por lo que se eligió al principio una versión del instrumento incorrecta y se tuvo que volver a tomar con la versión correcta de este.
- La carencia de implicación por parte de quienes eligieron participar
- En la primera empresa donde iba a ser tomada la encuesta dijeron que no y se tuvo que buscar otra organización que si diera el permiso. Esto muchas veces puede resultar en un problema ya que no todas las empresas darán su consentimiento. Y también toca revisar el factor del tiempo.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere promover estudios en este campo.
- Emplear un enfoque mixto en próximas investigaciones ya que el enfoque cualitativo ayudara a comprender mejor el fenómeno a estudiar

- Se sugiere aumentar el tamaño de la muestra en el estudio para obtener una visión más completa
- Determinar el lugar donde se van aplicar los instrumentos y presentar la solicitud de aplicación correspondiente con un tiempo previo considerable ya que muchas empresas podrían negar el consentimiento

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a los profesores que con su dedicación y sabiduría, me guiaron a lo largo de esta carrera. Su compromiso con la enseñanza fue fundamental para mi crecimiento académico. A mi tutor Edwin Valencia y Luis Iriarte por haberme apoyado todo el proceso de la realización de la tesis.

DEDICATORIA

A mi hermosa madre Janeth Pontón y a mi padre Hugo Neira, por su amor incondicional y su paciencia. Sus consejos, guías, apoyo moral y financiero han sido pilares primordiales para alcanzar esta meta. Gracias por ser mis mentores y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi hermano, Pablo Neira, por su compañerismo y por estar siempre dispuesto a ayudarme. Tu apoyo y tus

palabras de aliento han sido esenciales en los momentos más difíciles. Gracias por ser un gran ejemplo y un amigo incondicional.

A mi querido perro, Max, por su lealtad y compañía. Aunque no puedas entender estas palabras, tu presencia y tus muestras de afecto han sido un gran consuelo durante las largas horas de estudio y redacción. Eres una fuente constante de alegría y amor incondicional, para mí no solo eres un animal, eres parte de la familia.

Finalmente dar gracias a Dios quien me ha dado fortaleza y guía para terminar la carrera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar Acosta, A., & Mayorga Lascano, M. (2020). Relación entre Estrés Docente y Síndrome de Burnout en docentes de la Zona 3 de Ecuador. *Uniandes Episteme*, 7(2), 265–278. Recuperado a partir de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1599>
- Alvarado Merino, K. (2022). *Síndrome de burnout y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro médico - Unidad Minera Aurífera Retamas*, 2022. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/75fdf915-6a39-4805-9d12-cf798312279c/content>
- Arias G., W., Sánchez S., M., & Ceballos C., K. (2018). SÍNDROME DE BURNOUT, SATISFACCIÓN LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES EN PROFESORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE AREQUIPA. *ACTA PSICOLÓGICA PERUANA*, 2(1), 118 - 139. Recuperado a partir de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/72>
- Auer, M. L. (2023). Primary Causes of Burnout in Special Education Teachers and Strategies to Help Cope with and Deal with the Challenges of Burnout [Master's thesis, Bethel University]. Spark Repository. <https://spark.bethel.edu/etd/1032>
- Ballina Ríos, F. (2013). Paradigmas y perspectivas teórico-metodológicas en el estudio de la administración. Universidad Nacional Autónoma de Mexico: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>
- Bianchini Matamoros, Marylin. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13-14(2-1-2), 189-192. Retrieved July 13, 2024, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017&lng=en&tlng=es
- Castañeda-Santillán, L. L., & Sánchez-Macías, A. (2022). Job satisfaction and burnout in education workers. *Retos(Ecuador)*, 12(24), 230–246. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03>
- Chambilla Quispe, C. D., & Soto Benito, A. (2019). *Relación de las Relaciones Interpersonales con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A. Arequipa* 2019.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f815dee7-4596-43a9-bdcc-c6d2b50a2edb/content>

- Chávez Díaz, S. K., & Quispe Álvarez, A. F. (2023). Síndrome de Burnout en las Relaciones humanas de docentes, Trujillo, 2021. *YACHAQ*, 6(2), 55–68. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.2>
- Da Costa JS, Leite DG, Sales WB, Lima Coutinho MD (2023) Influence of occupational stress on interpersonal and organizational relationships: an integrative review. *Open J Pain Med* 7(1): 001-005. DOI: [10.17352/ojpm.000032](https://doi.org/10.17352/ojpm.000032)
- Dávila, M. M., Arrieta Valderrama, E. J., Enrique, J., & Osorio, J. (2019). *GERENCIA LIBRE • Volumen 6 • 70-76 • Dic.* <https://orcid.org/0000-0002-5762-7758>
- **Ecuavisa (2023). Un estudio revela que el 79 % de los trabajadores sufren de agotamiento laboral.** <https://www.ecuavisa.com/noticias/sociedad/un-estudio-revela-que-el-79-de-los-trabajadores-sufren-de-agotamiento-laboral-MN6395178>
- Forbes. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Fujiwara K, Tsukishima E, Tsutsumi A, Kawakami N, Kishi R. Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan. *J Occup Health*. 2003 Sep;45(5):313-20. doi: 10.1539/joh.45.313. PMID: 14646273.
- Guitart Alejandra (2007). El Síndrome del Burnout en las empresas *Medicina Legal de Costa Rica*, 13-14(2-1-2), 189-192. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Hanco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hanco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

- Hernández. (2022). *SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN PACIENTES DE LA CLÍNICA HOLOSALUD DE ICA 2021*. Repositorio Universidad Autónoma De Ica 33-50 <http://www.repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1653/1/Jes%c3%bas%20Yandir%20%20Hern%c3%a1ndez%20Aparcana.pdf>
- Hoelscher, L., & Ravert, R.D. (2021). Workplace Relationships and Professional Burnout Among Certified Child Life Specialists. *The Journal of Child Life: Psychosocial Theory and Practice*.
- Hojda Alexander. (2022). Síndrome de burnout. Causas y consecuencias Plan de intervención en planta de producción, 12(45), 67-72 Repositorio UJI. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/199900/TFG_2022_Hoja_Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huairé, I. (2019) FORMATO DE LA APA. 10(1) 1-38 <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/84.pdf>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297–308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Manzano Díaz, Angélica. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511. Recuperado en 13 de julio de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642020000400012&lng=es&tlng=es.
- Martínez Godínez, V. L. (2013). Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una investigación desde la epistemología dialéctico-crítica. Recuperado de http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf
- Martínez Godínez, V. L. (2013). Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una investigación desde la epistemología dialéctico-crítica. Recuperado de http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

- Martínez Pérez, Anabella. 2010. «El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión». *Vivat Academia*, n.º 112 (septiembre):42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>.
- Medina, P., & Panduro, P. (2022). Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022. Universidad Cesar Vallejo 37-88. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94247/Medina_B_YB-Panduro_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, S. I. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33 <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- NATIONAL GEOGRAPHIC. (2022). Síndrome de burnout: síntomas, tratamiento y cómo enfrentar esta enfermedad. <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad>
- Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Orozco-Moreno, Z., Raymondi-Rubio, K., Orozco-Fiallos, S., & Bohórquez-León, S. (2021). ANÁLISIS DE LOS VALORES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 5(9), 118-126. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol5iss9.2021pp118-126p>
- Ramírez-Wong, L. C. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Trabajo de obtención de grado, Maestría en Desarrollo Humano. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- Rodríguez-Mantilla, J. M., & Fernández-Díaz, M. J. (2017). The effect of interpersonal relationships on burnout syndrome in secondary education teachers. *Psicothema*, 29(3), 370–377. <https://www.psicothema.com/pdf/4408.pdf>
- Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Retrieved July 13, 2024, from

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.

- Safdar, S., Alvi, A.K., Jawaid, A., Kaur, P., & Yawar, R.B. (2020). Relationship between Job Burnout, Interpersonal Conflicts and Intentions to Leave. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 9, 1-12.
- Sulea, C. (2014). Strengthening positive interpersonal relationships at work: An antidote for burnout [Editorial]. *Psihologia Resurselor Umane Revista Asociației de Psihologie Industrială și Organizatională*, 12(2), 95–100.
- Torres Hernández, Edgar. (2020). Habilidades intrapersonales y su relación con el burnout en docentes de educación básica en León, México. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(39), 163-179. <https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20201939torres9>
- Van Droogenbroeck, F., Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers: Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99–109. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2014.07.005>
- Vasquez, M (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 39(2). <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Vega, S.D., & Lucía, A. (2019). Incidencia del riesgo psicosocial del burnout en las relaciones interpersonales del personal docente de planta de la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador.
- Zuluaga Alvarado, I y Ruiz Rico, J. (2020). El Burnout y cómo incide en trabajadores de organizaciones. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Bogotá. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12494/32589>

ANEXOS.

Satisfacción En Las Relaciones Interpersonales En El Trabajo (SRIT)

B *I* U ↻ ✕

A continuación se presentaran una serie de enunciados sobre el trabajo y se deberá elegir la respuesta que considere mas adecuada de acuerdo al grado de satisfacción que esta le produzca.

Nombre

Texto de respuesta corta

Correo Electrónico

Texto de respuesta corta

Edad

Texto de respuesta corta

Estado Civil

- Soltero/a
- Casado/a

Nivel De Instrucción

- Bachillerato
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

Genero

- Masculino
- Femenino

Lugar De Residencia

- Quito
- Otra...

Tiempo que labora en la empresa

- De 0-2 años
- De 3-5 años
- De 6-8 años



Consentimiento Informado:

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "SÍNDROME DE BURNOUT Y RELACIONES INTERPERSONALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO", éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de la Universidad Indoamérica. Entiendo que este estudio busca "determinar la relación entre el síndrome del burnout y las relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito" y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10 a 15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

- Acepto
- No Acepto

1. La jefatura de mi servicio se preocupa de que exista una buena coordinación entre los integrantes del servicio.

- 1 Muy Insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

2. La jefatura de mi servicio muestra preocupación por el bienestar y/o por el desarrollo profesional de los trabajadores.

- 1 Muy Insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

...

3. La jefatura de mi servicio mantiene y cumple sus promesas.

- 1 Muy Insatisfecho
 - 2 Insatisfecho
 - 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
 - 4 Satisfecho
 - 5 Muy satisfecho
-

4. La jefatura de mi servicio reconoce el trabajo bien hecho de las personas

- 1 Muy Insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

5. La jefatura de mi servicio trata a todo el personal por igual.

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

6. La jefatura de mi servicio da la oportunidad a las personas para expresar sus puntos de vista sobre problemas en el trabajo.

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

7. Las personas de mi servicio valoran el trabajo del otro.

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

8. Las personas que trabajan conmigo respetan la manera de pensar y de sentir de cada uno de nosotros

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

9. En mi servicio las personas pueden confiar en sus compañeros de trabajo cuando deben realizar una tarea compleja.

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

10. Las personas de mi servicio están comprometidos con las metas propuestas.

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

11. En mi servicio las personas expresan sus opiniones y críticas en forma directa y respetuosa.

- 1 Muy Insatisfeso
 - 2 Insatisfecho
 - 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
 - 4 Satisfecho
 - 5 Muy satisfecho
-

12. Se cuenta con la ayuda de las personas cuando se tiene un problema en el trabajo.

- 1 Muy Insatisfeso
 - 2 Insatisfecho
 - 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
 - 4 Satisfecho
 - 5 Muy satisfecho
-

13. Frente a un problema con un compañero de trabajo las personas de mi servicio prefieren solucionarlo directamente entre ellos.

- 1 Muy Insatisfeso
- 2 Insatisfecho
- 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

MBI (GS) INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentara varios enunciados sobre pensamientos, situaciones e ideas relacionadas a su trabajo. Se deberá leer cada enunciado y marcar la respuesta que considere la mas adecuada de acuerdo a la frecuencia con que siente los enunciados

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

Nombre

Texto de respuesta corta

Correo Electrónico

Texto de respuesta corta

Edad

Texto de respuesta corta

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo

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

2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo

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

...

3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo

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

4. Trabajar todo el día es una tensión para mí

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

5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo

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

6. Estoy "quemado" por el trabajo

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

7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización

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

8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto

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

9. He perdido entusiasmo por mi trabajo

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

10. En mi opinión soy bueno en mi puesto

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

11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo

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

12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto

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

⋮

13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo

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

14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo

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

15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas

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