UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020-CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:
Diseño de un plan de control del síndrome de burnout en la empresa DENARIUS
Línea de Investigación:
Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible
Campo amplio de conocimiento:
Servicios
Autor/a:
Md. Natasha Pauleth Zavala Gaibor
Tutor/a:
Mgs. Fausto Germán Pazmiño Muñoz Mgs. Erick Javier Riofrio Fierro

Quito – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **FAUSTO GERMÁN PAZMIÑO MUÑOZ** con C.I: 1710051978 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Diseño De Un Plan De Control En La Prevención Y Manejo Del Síndrome De Burnout En La Empresa Denarius.**

Elaborado por: **NATASHA PAULETH ZAVALA GAIBOR**, de C.I: **0201622248**, estudiante de la Maestría: **SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 10 de marzo de 2025

FAUSTO GERMAN PAZMINO MUNOZ

Firmado digitalmente por FAUSTO GERMAN PAZMINO MUNOZ
Fecha: 2025.03.21 16:56:18 -05'00'

_____

Firma

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **ERICK JAVIER RIOFRÍO FIERRO** con C.I: 1713150827 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Diseño De Un Plan De Control En La Prevención Y Manejo Del Síndrome De Burnout En La Empresa Denarius.**

Elaborado por: **NATASHA PAULETH ZAVALA GAIBOR**, de C.I: **0201622248**, estudiante de la Maestría: **SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 10 de marzo de 2025

Firmado electrónicamente por:
ERICK JAVIER
RIOFRIO FIERRO

_____

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE

Yo, **NATASHA PAULETH ZAVALA GAIBOR** con C.I: **0201622248**, autor/a del proyecto de titulación denominado: **"Diseño De Un Plan De Control En La Prevención Y Manejo Del Síndrome De Burnout En La Empresa Denarius".** Previo a la obtención del título de Magister en **SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 10 de marzo de 2025

Digitally signed by
NATASHA PAULETH
ZAVALA GAIBOR

0201622248

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR ii

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE iii

INFORMACIÓN GENERAL 1

Contextualización del tema 1

Problema de investigación 4

Objetivo general 6

Objetivos específicos 6

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos 7

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO 8

1.1. Contextualización general del estado del arte 8

1.2. Proceso investigativo metodológico 12

1.3. Análisis de resultados. 15

CAPÍTULO II: PROPUESTA 20

2.1. Fundamentos teóricos aplicados 20

2.2. Descripción de la propuesta 22

2.3. Validación de la propuesta 27

2.4. Matriz de articulación de la propuesta 28

CONCLUSIONES 30

RECOMENDACIONES 31

BIBLIOGRAFÍA 32

ANEXOS 35

Índice de tablas

Tabla 1. Segmentos de valoración del MBI GS General Survey. 13

Tabla 2. Subescalas de valoración del MBI GS General Survey. 14

Tabla 3. Valoración en puntuaciones del MBI GS General Survey. 14

Tabla 4. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función al sexo 15

Tabla 5. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función a la edad. 16

Tabla 6. Frecuencia de agotamiento emocional en los colaboradores de DENARIUS 17

Tabla 7. Frecuencia de cinismo presente en los colaboradores de DENARIUS 18

Tabla 8. Frecuencia de Eficacia Profesional presente en los colaboradores de DENARIUS 19

Tabla 9. Plan para controlar el Síndrome de burnout en la empresa DENARIUS, estrategias preventivas a nivel institucional, interpersonal e individual. 24.

Índice de figuras

Figura 1. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función del sexo 15.

Figura 2. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función de la edad 16.

Figura 3. Frecuencia de agotamiento emocional presente en los colaboradores de DENARIUS. 17.

Figura 4. Frecuencia de cinismo presente en los colaboradores de DENARIUS. 18

Figura 5. Frecuencia de Eficacia Profesional presente en los colaboradores de DENARIUS. 19

Figura 6. Estructura diseño del plan para controlar el riesgo del síndrome de Burnout para la empresa DENARIUS. 23

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han pedido que se tomen medidas específicas para resolver los problemas psicológicos en el lugar de trabajo. Se estima que cada año se pierden bastantes días laborales a causa de la depresión y la ansiedad, por lo que le cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares. Hoy se lanzaron dos nuevas publicaciones destinadas a abordar esta cuestión: las directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo y una nota conjunta.” (OMS, 2022)

“Las Directrices mundiales de salud mental ocupacional recomiendan medidas para prevenir riesgos para la salud mental, como la carga de trabajo, los comportamientos negativos y otros factores que contribuyen al estrés laboral. Por primera vez, la Organización Mundial de la Salud recomendó que se capacite a los supervisores para prevenir situaciones estresantes en el lugar de trabajo y responder a los trabajadores en peligro.” (OMS, 2022)

“El impacto del síndrome de burnout no solo afecta negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, sino que también tiene repercusiones en la productividad y la moral dentro de las organizaciones. Los empleados que sufren de burnout son más propensos a ausentarse del trabajo, cometer errores y mostrar una actitud negativa hacia sus compañeros y clientes. A nivel organizacional, el burnout puede resultar en un aumento en la rotación de empleados, costos adicionales de reclutamiento, capacitación y una reputación deteriorada como empleador.” (OMS, 2022)

“El apoyo organizacional y las estrategias de autocuidado son dos variables cruciales que pueden influir de manera significativa en la prevención y manejo del burnout. Se refiere a las políticas, prácticas y recursos que las empresas ponen a disposición de sus empleados para facilitar su bienestar y desarrollo personal. Por otro lado, las estrategias de autocuidado incluyen prácticas individuales que los empleados pueden adoptar para gestionar mejor su salud física y mental en el contexto laboral.” (OMS, 2022)

“Este apoyo puede manifestarse a través de programas de bienestar, políticas de flexibilidad laboral, capacitación en habilidades de manejo del estrés, entre otros. La efectividad de estas iniciativas depende no solo de su implementación, sino también de la percepción y la utilización que los empleados hacen de ellas.” (RHS Saludable, 2023)

“Por otro lado, las estrategias de autocuidado se centran en las acciones individuales que los empleados pueden adoptar para protegerse del estrés laboral y prevenir el burnout. Estas estrategias pueden incluir la administración del tiempo, el establecimiento de límites rasos entre el trabajo y la vida personal, la práctica regular de actividad física, técnicas de relajación y la búsqueda de apoyo social fuera del entorno laboral. “Vorecol. (2024). Autocuidado de estrés laboral.

La relevancia de estudiar este tema radica en su impacto tanto en el individuo como en la organización, en la creciente evidencia que muestra cómo un adecuado apoyo organizacional y la promoción de estrategias de autocuidado pueden no solo prevenir la aparición del burnout, sino también ayudar en su manejo una vez que esta se presenta.

“Desde la perspectiva del empleado, entender cómo el apoyo organizacional y las estrategias de autocuidado pueden influir en su bienestar emocional y físico es crucial para desarrollar mecanismos efectivos de afrontamiento.” Foro Económico Mundial. (2024). Bienestar y Salud Mental.

“Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que alrededor del 20% de los trabajadores experimentan síntomas de burnout en algún momento de su carrera.” (OMS, 2022).

“Un estudio de Gallup indica que los empleados que experimentan burnout son un 63% más propensos a tomar días de enfermedad y un 2,6 veces más propensos a buscar un nuevo empleo.” (Ciro Pérez,2024).

“Lo que el empresario Bernardo Villar manifestó al respecto Desde la perspectiva organizacional, invertir en la salud y el bienestar de los empleados no solo podría reducir la rotación y el ausentismo, sino que aparentemente también los de la moral, la satisfacción laboral y la rentabilidad total”. Liderazgo.space. (s.f.). Salud organizacional.

“Según un informe de la American Psychological Association, el síndrome de burnout está relacionado con un aumento en los trastornos de ansiedad y depresión, afectando así gravemente la salud mental de los empleados.” (APA, 2010).

“Las organizaciones que implementan medidas efectivas en estas áreas no solo mejoran el bienestar de sus empleados, sino que también pueden experimentar beneficios en términos de reducción del ausentismo, aumento de la satisfacción laboral y mejora del clima organizacional.” Zapata.K., Tovar. E. (2024). Clima laboral y su relación con la productividad.

“El síndrome de burnout afecta a un número significativo de trabajadores en diversas industrias, con tasas que oscilan entre el 20% y el 40% en sectores como la salud, la educación y el servicio al cliente. La creciente presión laboral, unida a la falta de apoyo y recursos, ha contribuido a su aumento, especialmente en contextos de alta exigencia. Estudios realizados en América Latina muestran que la incidencia del quemado en el personal laboral fue aproximadamente del 14,4% en Argentina, 7,9% en Uruguay, 5,9% en Colombia, 4,5% en Guatemala, 4,3% en Perú, 4,2% en México y 4%. en Ecuador y 2,5% en El Salvador.” (Zhong y Zhang, 2020). (Linares, y Guedez, 2021).

Problema de investigación

Denarius, “creadora de la primera banca básica basada en la nube en América Latina, es una empresa ecuatoriana que ha desarrollado un sistema bancario básico para el sector bancario y financiero, beneficiándose de los más de 15 años de experiencia de sus socios y el respaldo de Microsoft. Es una empresa de core financiero que ofrece sus servicios en la nube en Latinoamérica a compañías bancarias enfocado en liderar la transformación financiera de la región, con soluciones personalizadas e innovadoras que potencian los ecosistemas financieros. Con el servicio de BaaS (Banking as a Service) aprovechando la inteligencia artificial para brindar una experiencia digital humanizada. En otras palabras, acercar a los clientes tradicionales a un entorno digital seguro y amigable, así impulsando la innovación en Bancos, Cooperativas, Neobancos e instituciones financieras”. Denarius Online. (s.f.).

“En la era digital actual, la transformación tecnológica es un factor clave para la competitividad y el crecimiento de las empresas en el sector financiero. DENARIUS, una empresa ecuatoriana pionera en la implementación de soluciones bancarias en la nube en América Latina, ha logrado destacarse por su agilidad y modernización. Su plataforma de Banking as a Service (BaaS) ofrece una solución flexible y adaptable que ha permitido a bancos, cooperativas y neobancos innovar y optimizar sus operaciones. Sin embargo, esta acelerada evolución tecnológica y la alta demanda de servicios pueden generar presiones significativas sobre el personal de desarrollo.” Denarius Online. (s.f.).

“Es una empresa que se destaca por su agilidad y modernización, la plataforma financiera facilita la transformación, eliminando burocracia, acelerando la innovación, impulsa la transformación digital, fomentando la inclusión de finanzas y el crecimiento económico mediante soluciones digitales innovadoras, que aportan al desarrollo de la economía popular y solidaria. Tiene el objetivo de fomentar el crecimiento económico con agilidad e innovación a través de herramientas tecnológicas que maximicen la experiencia digital diaria de tus usuarios finales, con confianza y seguridad informática.” Denarius Online. (s.f.).

El personal de operaciones de Denarius trabaja con diversas cooperativas a nivel nacional, enfrentando un alto nivel de presión y estrés para cumplir con sus metas y resolver los inconvenientes diarios creados al interactuar con los clientes. Estos empleados trabajan de lunes a viernes, de 08:00 am a 05:00 pm, y cada dos meses deben asumir turnos de "stand by" que implican atención telefónica personalizada. Esta carga de trabajo y el constante estado de alerta pueden predisponer a estos trabajadores a sufrir el síndrome de burnout, motivo por el cual enfoco en esta área de la empresa.

Este análisis se hace más relevante considerando los siguientes aspectos:

1. Alta Demanda Laboral y Responsabilidad: El personal de operaciones enfrenta una carga laboral significativa, con plazos estrictos y expectativas elevadas tanto de la empresa como de los clientes. Esta constante presión para cumplir con los objetivos y solucionar problemas rápidamente puede llevar a un estado de agotamiento crónico.

2. Turnos de "Stand By" y Disponibilidad Constante: Los turnos imponen un estado de alerta continuo, donde los empleados deben estar disponibles para resolver cualquier incidencia o consulta, lo que interfiere con su tiempo personal y genera una sobrecarga de estrés adicional.

3. Impacto en la Productividad y Bienestar: "El síndrome de burnout es un problema de salud laboral que afecta a muchos trabajadores en diversos sectores. Se caracteriza por un agotamiento emocional, la despersonalización y una baja realización personal como resultado de un estrés recurrente en el trabajo. Este fenómeno no solo afecta el bienestar individual de los empleados, sino que también tiene repercusiones significativas en la productividad y el ambiente laboral de las organizaciones en términos de productividad, satisfacción laboral y salud mental." (OMS, 2022)

4. Falta de Estrategias de Gestión del Estrés: Aunque Denarius ha implementado diversas soluciones tecnológicas y operativas, la gestión del estrés y el bienestar emocional del personal aún presenta áreas de mejora. La falta de programas efectivos de apoyo psicológico y de manejo del estrés podría estar exacerbando los niveles de burnout entre los empleados.

"En respuesta a esta creciente preocupación, muchas empresas están adoptando medidas proactivas para abordar el problema del burnout. Esto incluye el implementar programas de bienestar que promuevan el equilibrio entre trabajo y la vida personal, capacitación en técnicas de manejo del estrés, creación de culturas organizacionales que fomenten el apoyo mutuo y la comunicación abierta." Vorecol. (2024). Burnout y su prevención en ambientes laborales.

Objetivo general

- Diseñar un plan de control de prevención y manejo del síndrome de Burnout en el personal del área de operaciones en la empresa DENARIUS en la ciudad de Quito.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos del síndrome de burnout a los que están expuestos el personal de operaciones que ejercen sus funciones en DENARIUS en Quito.
- Diagnosticar el síndrome de burnout en la empresa DENARIUS.
- Elaborar un plan que permita prevenir y manejar el Síndrome de Burnout.
- Validar el trabajo de investigación con criterios de los expertos en Burnout.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El diseño e implementación de un plan de control del síndrome de burnout en la empresa DENARIUS tiene un impacto significativo en la sociedad. En primer lugar, al abordar el burnout, se mejora la salud mental de los empleados, lo que contribuye a su bienestar general y a una vida laboral más satisfactoria.

Empresa Denarius.

Una vez que se hayan definido las dimensiones del síndrome que afectan a los empleados de la empresa, será posible crear medidas preventivas que promuevan el bienestar laboral. Estas acciones no solo contribuirán a mejorar la salud general de los trabajadores, sino que también disminuirán complicaciones severas y reducirán el ausentismo y la deserción laboral. Además, la dirección de la empresa contará con un referente para garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los reglamentos legales que rigen la gestión de riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Clientes de la Empresa Denarius.

Uno de los principales objetivos de un entorno laboral es alcanzar el bienestar integral y satisfacción de sus clientes. En este sentido, es fundamental reconocer que el personal se encuentra en buenas condiciones para desempeñar su labor y enfrentar situaciones que puedan generar estres, la atención que brindan mejora notablemente, tanto en calidad como en calidez y dignidad.

Familiares del personal de la empresa Denarius.

Este síndrome únicamente no impacta al personal en su entorno laboral, además repercute en su vida extra laboral. Por ello, resulta fundamental tener al alcance un plan que contemple estrategias para que el personal pueda implementar o fortalecer, tanto en su hogar como en cualquier entorno que no esté relacionado con su trabajo.

Considero que esta investigación puede resultar de gran utilidad para futuros estudios. Al comprender los factores que llevan al síndrome del quemado, será posible abordar otros riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores. Además, identificar las dimensiones que inciden más en ciertas poblaciones puede facilitar el control y la prevención de este síndrome, permitiendo así obtener diagnósticos tempranos, tratamientos adecuados y enfoques sistemáticos.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

"Este plan de gestión exhaustivo requiere de una fundamentación teórica y conceptual para comprender las acciones que se deben tomar, el síndrome de burnout ha sido ampliamente estudiado en diversas disciplinas, incluyendo psicología, medicina y gestión empresarial. Según Maslach y Jackson (1981), quienes desarrollaron la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), el burnout se manifiesta principalmente en profesiones que requieren un alto nivel de interacción con otras personas." (Mind Garden, Inc, 2024).

Definición del síndrome de burnout

"El burnout, también conocido como síndrome de agotamiento laboral o del quemado, es el agotamiento físico, emocional y mental provocado por el estrés laboral crónico, caracterizado por sentimientos de fatiga excesiva, despersonalización e insatisfacción laboral. Es particularmente común en ocupaciones que implican contacto directo y constante con personas, como atención médica, enseñanza, atención al cliente y servicios sociales; Estas personas suelen sentirse agotadas emocionalmente, como si hubieran agotado todas sus reservas de energía, pierden el interés o la motivación en el trabajo, les cuesta mantener su capacidad laboral y sienten que no han conseguido sus objetivos." (CESUMA, 2024)

"El síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno laboral, ha sido objeto de estudio desde su definición inicial en la década de 1970. Se caracteriza por una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el contexto laboral, manifestándose a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal." (OMS, 2022).

"Se busca medir la fatiga provocada por las exigencias laborales de un empleado, en la despersonalización, es importante identificar los factores desencadenantes que hacen que las personas se distancien del personal con el que trabajan, identificar las actitudes y reacciones que producen un deterioro en la relación con el cliente." (Acosta, 2020).

Prevalencia y afectación.

"La OMS lo ha definido como el resultado del estrés crónico laboral que no ha sido manejado de una manera eficaz." (Linares Parra & Guedez Salas, 2021) (Polacov, y otros, 2021) (OMS, 2022).

"Una revisión de 35 artículos publicados entre 2014 y 2019 en Brasil se encontró una alta prevalencia de síndrome de burnout o quemado entre los trabajadores. La mayoría eran

mujeres, de los artículos 29 (83%) afirmaron que el ambiente laboral es el principal contribuyente al desarrollo de este síndrome y 13 (45%) sugirieron que la introducción de recursos administrativos en el trabajo beneficiaría enormemente la salud de estos trabajadores". (Thamm Jarruche y Mucci, 2021).

"Según el Instituto Mexicano del Seguro Social, México era uno de los países con mayores niveles de fatiga laboral, con al menos 75 por ciento de sus trabajadores padeciendo la enfermedad, que supera el nivel de China en un 73 por ciento y Estados Unidos un 59 por ciento." (UNAM Global, 2023)

"En Francia se analizó que 34.6% aproximadamente del personal laboral reportó niveles elevados de despersonalización, desgaste emocional y que el resto exhibían un elevado grado de despersonalización, desgaste emocional y escasos sentimientos de realización profesional." (Moukarzel,2019), (Francisco Parral y otros 2024)

"Por lo tanto, el síndrome de quemado representa el inicio de un daño laboral causado por una causa psicosocial mayor, que suele presentarse en el personal laboral de áreas relacionadas con la interacción social, lo que provoca en algunos trabajadores cierto tipo de estrés que afecta las relaciones con los usuarios." (Linares Parra & Guedez Salas, 2021) (Polacov, y otros, 2021) (OMS, 2022).

Factores de riesgo.

"El síndrome de burnout es el resultado de una interacción compleja entre factores organizacionales (carga de trabajo excesiva, falta de control, y ambientes laborales tóxicos), así como factores individuales (personalidad, resiliencia y estilo de vida). La combinación de estos elementos puede desencadenar un ciclo de estrés que lleva al agotamiento organizacionales, individuales y contextuales." Martins (2024).

Concluyen también "la importancia del diagnóstico precoz, porque puede afectar a un gran número de profesionales, la jerarquía y los recursos físicos y humanos limitados son factores que influyen en su aparición." (Jarruche y Mucci, 2021)

A continuación, según "Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022", se exploran en detalle las diversas causas que contribuyen a su desarrollo:

Factores Organizacionales

1. Carga de Trabajo Excesiva: “Una de las causas más comunes del burnout es la sobrecarga de trabajo. Los empleados que enfrentan plazos ajustados, largas jornadas y una alta demanda de tareas pueden experimentar un agotamiento emocional significativo. Esto se agrava cuando la carga de trabajo no se equilibra con recursos adecuados. Este factor presentó un gran desafío para la salud mental de los trabajadores, debido a que estaban expuestos a sobrecarga laboral y exigencias psicoemocionales, uno de los mayores desafíos en América Latina en el campo de los factores de riesgo psicosocial para la salud.” (Abramo, Cecchini y Ullmann, 2020).

2. Falta de Control: "La sensación de no tener control sobre el propio trabajo, en la toma de decisiones y la falta de poder afectan su entorno laboral.” (INSST, 2022)

3. Ambiente Laboral Tóxico: “Un entorno de trabajo negativo, caracterizado por relaciones interpersonales conflictivas, falta de apoyo de los superiores y un clima de desconfianza, puede ser un importante desencadenante del burnout.” (INSST, 2022).

4. Inseguridad Laboral: “La incertidumbre sobre la estabilidad del empleo puede aumentar la ansiedad y el estrés. En contextos donde hay reestructuraciones frecuentes o despidos, los empleados pueden sentirse constantemente en alerta, lo que contribuye al agotamiento.” (INSST, 2022)

5. Expectativas Irrealistas: "Las organizaciones que imponen expectativas poco realistas respecto al rendimiento y los resultados, sin ofrecer el apoyo adecuado, pueden contribuir al burnout. “(INSST, 2022).

Factores Individuales

1. Personalidad: “Ciertas características de la personalidad, como el perfeccionismo, la alta autocrítica y la tendencia a asumir demasiadas responsabilidades, pueden predisponer a los individuos al burnout. Las personas que establecen estándares muy altos para sí mismas son más propensas a sentirse frustradas, agotadas, desarrolla una mala actitud hacia otras personas y una falta de motivación, como resultado de lo cual se siente impotente en su trabajo y en su vida”. (Artigas, 2023)

2. Falta de Habilidades de Manejo del Estrés: “La incapacidad para manejar adecuadamente el estrés y las emociones puede agravar el riesgo de burnout. Individuos que no tienen estrategias efectivas para afrontar la presión laboral son más susceptibles a experimentar síntomas de

agotamiento ya sea por una pérdida gradual de energía y capacidad mental o emocional.” (Linares y Guedez, 2021).

3. Desbalance entre Vida Personal y Laboral: "Un estilo de vida que no equilibra adecuadamente las responsabilidades laborales y personales puede llevar a un agotamiento. La falta de tiempo para la recuperación, el ocio y las actividades personales afecta negativamente el bienestar general y relaciones con compañeros." (Cevallos y Carreño, 2021).

4. Relación con la familia: "La carga emocional de una persona con síndrome del quemado puede afectar a su hogar, aumentando el estrés general y afectando la salud mental de otros miembros." (Campo y Caballero, 2022), (Escudero, 2013).

Factores Contextuales

1. **Cambios Organizacionales**: “La implementación de cambios, como reestructuraciones, fusiones o cambios en la dirección, puede provocar incertidumbre y estrés. La falta de claridad y apoyo durante estos períodos puede contribuir al desarrollo del burnout.” (INSS, 2022)

2. **Crisis Externas**: “Eventos externos, como crisis económicas, pandemias o desastres naturales, pueden intensificar la presión sobre los empleados. La pandemia de COVID-19, por ejemplo, ha traído consigo cambios drásticos en las dinámicas laborales, aumentando el riesgo de burnout.” (Chiriboga, M., Chiriboga, A, 2020).

3. **Cultura Organizacional**: “Una cultura que no promueve la salud mental y el bienestar puede fomentar un ambiente propicio para el burnout. Empresas que priorizan únicamente la productividad y los resultados sin considerar el bienestar de los empleados tienden a experimentar tasas más altas de agotamiento.” (Barraza, 2020).

1.2. Proceso investigativo metodológico

Investigación de Alcance

Este estudio se considera un estudio descriptivo, en el análisis de características del riesgo de exposición al síndrome de burnout, transversal, porque los sujetos enfrentan similares variables y persisten en el tiempo, sin embargo es no experimental, porque la exhibición al riesgo preexistente se evalúa sin preparación en una situación determinada. También se considera sincrónico porque se estudia en un corto período de tiempo, obteniendo así información más precisa sobre el problema planteado.

Enfoque investigativo

En este proyecto de investigación se utiliza un enfoque cuantitativo por medio de una encuesta por cuestionario el de Maslach como herramienta de diagnóstico del síndrome de burnout, sirve para su uso con grupos ocupacionales incluidos aquellos que trabajan en puestos de atención al cliente y por ende los problemas reales en base a variables individuales, lo cual es de utilidad en el proceso de análisis en la investigación.

Población y Muestra.

Tomando en consideración con la información proporcionada, este estudio investigativo se ejecutará en la empresa DENARIUS, que está localizada en la provincia de Pichincha, cantón Quito en un total de 14 profesionales ingenieros en sistemas distribuidos entre hombres y mujeres pertenecientes al equipo de operaciones.

Criterios de inclusión y exclusión para el estudio

En esta investigación se tomarán en cuenta a todo el personal de ingenieros en sistemas que forman parte del equipo de operaciones de la Empresa DENARIUS. Por otro lado, se excluirá al personal de desarrollo, seguridad, mantenimiento, limpieza y a todos los que manifiesten negativa a la realización del cuestionario de Maslach.

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionarios: Se diseñará un cuestionario basado en escalas validadas, como la “Escala de Burnout de Maslach General Survey, el cual evalúa los tres componentes del síndrome: agotamiento emocional, cinismo y eficacia personal.” Mind Garden, Inc, 2024).

Métodos, técnicas e instrumentos

“Para la recolección de datos se utiliza un formulario que recoge información general del personal de operaciones y para la evaluación se utiliza el Cuestionario de Maslach General, que se centra en el personal laboral y el cual es el estándar de oro para su diagnóstico. La prueba se detalla en el Anexo 1.”

“El cuestionario de Maslach se trata de un cuestionario diseñado para evaluar el clima laboral que valora el "síndrome de burnout", o agotamiento laboral, que es un tipo de estrés crónico que experimenta un empleado mientras realiza un trabajo difícil y rutinario. Esto suele manifestarse como un cambio de actitud negativa hacia el entorno. “(Christina Maslach, 2016)

“Este estudio hace hincapié en el personal de operaciones de DENARIUS, por lo que la versión MBI-GS se diseñó para su uso con grupos ocupacionales distintos de los servicios humanos y la educación, incluidos aquellos que trabajan en puestos como atención al cliente, mantenimiento, fabricación, gestión y la mayoría de las demás profesiones indicados en la tabla 1. El MBI GS se indaga desde nunca hasta siempre de frecuencia como se indica en la tabla 2, consta de quince ítems divididos en tres segmentos o dimensiones de calificación: cinco ítems de agotamiento mental, un estado en el que un individuo decae gradualmente su capacidad mental o emocional, cuatro aspectos de cinismo, creyendo que nunca alcanzará el éxito o el reconocimiento y seis de eficacia profesional en base al desempeño o realización personal en los que una persona expresa sus capacidades en desenvolvimiento de sí misma y de su trabajo, las dimensiones mencionadas se detallan en la Tabla 3 y para determinar la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores de operaciones de la empresa DENARIUS, se definirá valores altos con determinación cualitativa en las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional y por otro lado se necesitará valores bajos en la tercera dimensión que corresponde a realización personal demostrado en la tabla 4.”

Tabla 1. Segmentos de valoración del MBI GS General Survey

Ítem	Valor
Nunca / Ninguna vez	0
Casi nunca / Pocas veces al año	1
Algunas veces / Una vez al mes o menos	2

Regularmente / Pocas veces al mes	3
Bastantes veces / Pocas veces por semana	4
Casi siempre / Pocas veces por semana	5
Siempre / Todos los días	6

Fuente: (Mind Garden, Inc, 2024).

Tabla 2. Subescalas de valoración del MBI GS General Survey

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios de Burnout
Agotamiento	EE	1,2,3,4,6	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Mas de 14
Cinismo	CY	8,9,13,14	4	De 0 a 6	De 0 a 24	Mas de 9
Eficacia Profesional	PE	5,7,10,11,12,15	6	De 0 a 6	De 0 a 36	Menos de 23

Fuente: (Mind Garden, Inc, 2024).

Tabla 3. Valoración en puntuaciones del MBI GS General Survey

Nivel	**Porcentaje**	**Agotamiento**		**Cinismo**		**Eficacia Profesional**	
Muy bajo	>5%	<0.4	0-1	<0.2	0	<2.83	1-15 **(*)**
Bajo	5-25%	0.5-1.2	2.6	0.3-0.5	1-2	2.83-3.83	16-22 **(*)**
Medio Bajo	25-50%	1.3-2	7-10	0.6-1.24	3-4	3.84-4.5	23-27
Medio Alto	50-75%	2.1-2.8	11-14	1.25-2-25	5-9	4.51-5.16	28-30
Alto	75-95%	2.9-4.5	15-22 **(*)**	2.26-4	10-16 **(*)**	5.17-6.83	31-34
Muy Alto	>95%	>4.5	23-30 **(*)**	>4	17-24 **(*)**	>5.83	35-36
(*) Indicios del Síndrome de Burnout							

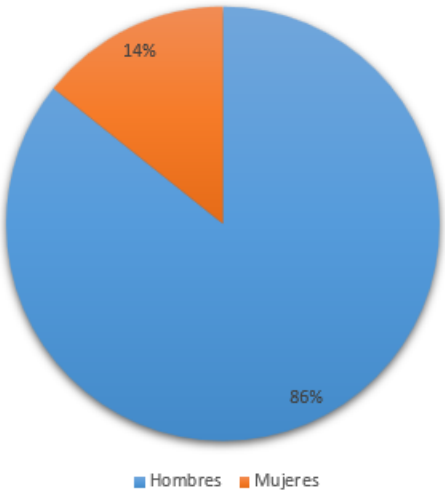
Fuente: (Mind Garden, Inc, 2024).

1.3. Análisis de resultados

La finalidad de este proyecto es el diagnóstico y valoración de los "indicios del síndrome del quemado" en el personal de operaciones de la Empresa DENARIUS, mediante la aplicación de la escala de Maslach General Survey el misma que se realizó a 14 personas. Sin embargo, existen ciertas variables las cuales perjudican al personal las cuales que se tomaron en cuenta, además se detallan los resultados obtenidos durante esta investigación en esta empresa.

Distribución colaboradores, equipo de operaciones en función del sexo.

Figura 1. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función al sexo.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función al sexo.

Personal de Operaciones de la empresa DENARUS	
HOMBRES	12
MUJERES	2
TOTAL	**14**

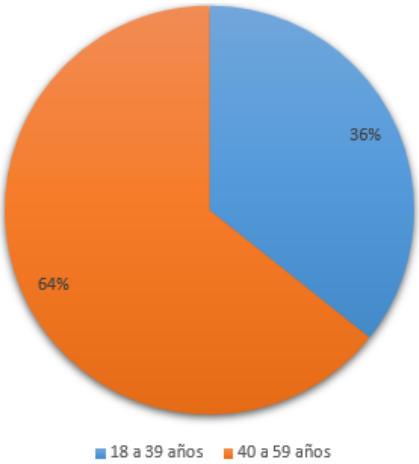
Fuente: Elaboración propia.

Análisis.

El género de los colaboradores en esta institución se ejemplifican de la siguiente forma, el 86 % (12 trabajadores) del personal son hombres y el 14 % (2 trabajadores) son mujeres, evidenciando presencia de más hombres que ejercen sus funciones en esta empresa.

Distribución colaboradores, equipo de operaciones en función a la edad.

Figura 2. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función a la edad.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Personal de Operaciones de la Empresa DENARIUS en función a la edad.

Personal de Operaciones de la empresa DENARUS	
18 a 39 años	5
40 a 59 años	9
TOTAL	**14**

Fuente: Elaboración propia.

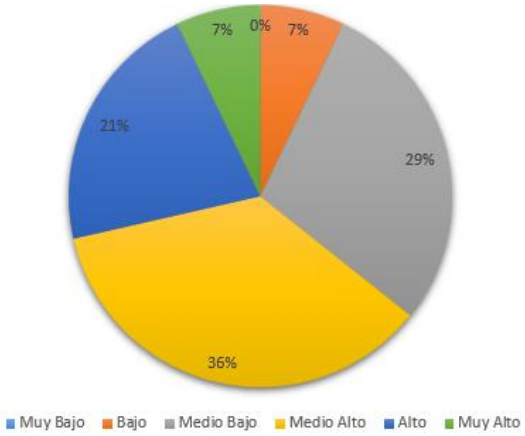
Análisis.

La distribución en relación con la edad de los colaboradores en esta empresa se ejemplifica de la siguiente manera, un 64 % (9 trabajadores) del personal tienen entre 40 a 59 años y el 36 % (5 trabajadores) tienen entre 18 y 39 años. Se refleja que un mayor porcentaje del personal que trabaja corresponde a un grupo etario de adultos maduros quienes desempeñan sus funciones en este establecimiento.

Resultados conseguidos mediante la herramienta MBI-GS

“Es importante tener en cuenta los niveles del síndrome de agotamiento laboral u ocupacional, cinismo y eficacia profesional en función de sus dimensiones para establecer el diagnostico o evaluar el personal de operaciones en el cual se puede anticipar la aparición esta índole según los componentes del síndrome de burnout.”

Figura 3. Frecuencia de agotamiento emocional presente en los colaboradores de DENARIUS



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Frecuencia de agotamiento emocional presente en los colaboradores de DENARIUS

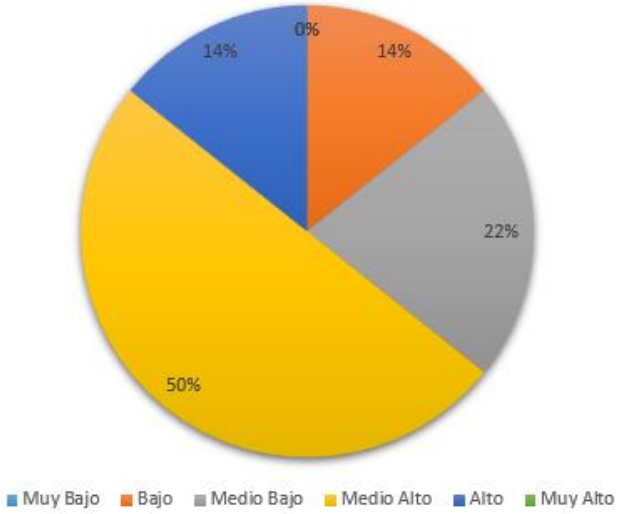
Agotamiento emocional	Frecuencia
Muy Bajo	0
Bajo	1
Medio Bajo	4
Medio Alto	5
Alto *	3
Muy Alto *	1
Total:	14

Fuente: Elaboración propia.

Análisis.

Al analizar los resultados del cuestionario que se realizó en el personal de operaciones de la empresa DENARIUS, la dimensión del agotamiento emocional refleja que el 7% (1 trabajador) tiene un nivel bajo para padecer agotamiento, seguido de un 29% (4 trabajadores) con un riesgo medio bajo, un 36% (5 trabajadores) con un riesgo medio alto, un 21% (3 trabajadores) con un riesgo alto y finalmente un 7% (1 trabajador) con un muy alto riesgo de padecer agotamiento emocional. Como se muestra la menor parte del personal de operaciones se encuentra entre los rangos seguros para padecer agotamiento emocional, sin embargo, existe una mayoría de 9 de 14 trabajadores que esta probable al desarrollo de esta dimensión por lo cual puede padecer burnout.

Figura 4. Frecuencia de cinismo presente en los colaboradores de DENARIUS



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Frecuencia de cinismo presente en los colaboradores de DENARIUS

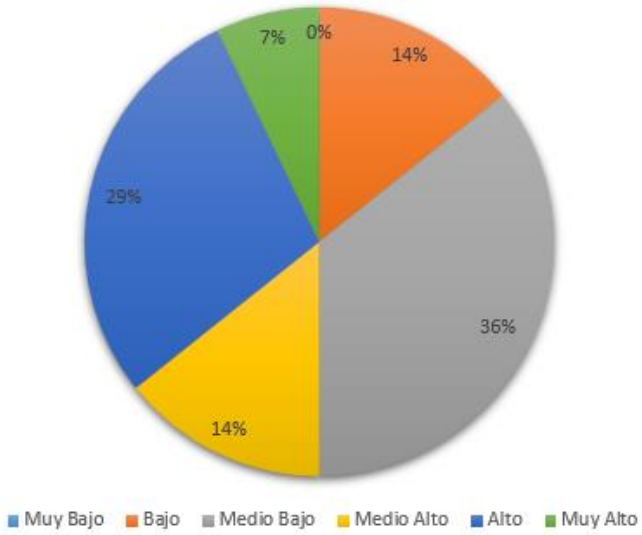
Cinismo	Frecuencia
Muy Bajo	0
Bajo	2
Medio Bajo	3
Medio Alto	7
Alto *	2
Muy Alto *	0
Total:	14

Fuente: Elaboración propia.

Análisis.

Al analizar los resultados del cuestionario que se realizó en los colaboradores de la empresa DENARIUS, la dimensión de cinismo refleja que el 14 % (2 trabajadores) tienen un nivel bajo para padecer cinismo, seguido de un 22% (3 trabajadores) con un riesgo medio bajo, un 50% (7 trabajadores) con un riesgo medio alto y finalmente un 14% (2 trabajadores) con un riesgo alto de padecer cinismo. Como se muestra la menor parte del personal de operaciones se encuentra entre los rangos seguros para padecer cinismo, sin embargo, existen 9 que están propicios al desarrollo de esta dimensión por lo cual puede padecer burnout.

Figura 5. Frecuencia de Eficacia Profesional presente en los colaboradores de DENARIUS



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Frecuencia de Eficacia Profesional presente en los colaboradores de DENARIUS

Eficacia Profesional	Frecuencia
Muy Bajo *	0
Bajo *	2
Medio Bajo	5
Medio Alto	2
Alto	4
Muy Alto	1
Total:	14

Fuente: Elaboración propia.

Análisis.

Al analizar los resultados del cuestionario que se realizó en los trabajadores de la empresa DENARIUS, la dimensión de la eficacia profesional evidencia que el 14% (2 trabajadores) tiene un nivel bajo para tener eficacia profesional, seguido de un 36% (5 trabajadores) con un riesgo medio bajo, un 14% (2 trabajadores) con un riesgo medio alto, un 29% (4 trabajadores) con un riesgo alto y finalmente un 7% (1 trabajador) con un muy alto riesgo de ser eficaces profesionalmente. Como se muestra 7 trabajadores (50%) del personal de operaciones se encuentra entre los rangos seguros para ser positivamente eficaces profesionalmente, sin embargo y 7 trabajadores (50%) que están propicios al no desarrollo de esta dimensión por lo cual puede padecer burnout.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

“La Organización Internacional del Trabajo define el síndrome de burnout como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, que surge de la fatiga y la sensación de incapacidad para llevar a cabo las tareas. A partir del 1 de enero de 2022, la última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) fue puesta en marcha, y la OMS incluyó el "síndrome de burnout", también conocido como síndrome del quemado. Este se caracteriza por un agotamiento tanto mental como físico, resultado del estrés crónico vinculado al trabajo y al desempleo.” (INSST, 2022).

“El burnout generalmente se asocia con consecuencias perjudiciales en la vida de las personas, mientras que el estrés puede tener efectos tanto positivos como negativos.” (Silva Machado, 2023).

“A lo largo del tiempo, se ha evidenciado que el estrés es una condición inherente a las profesiones médicas y de salud, por lo que está presente en el día a día laboral de estos profesionales. Esto no solo afecta su bienestar, sino también su desempeño y la calidad de los servicios que ofrecen a pacientes, estudiantes, clientes y otros usuarios. Como resultado, se produce el agotamiento ocupacional, que es una respuesta al estrés prolongado derivado de las actividades que realizan o a las cuales están expuestos.” (García, 2020).

“Una revisión de 35 estudios publicados en Brasil entre 2014 y 2019 reveló una alta prevalencia del síndrome de burnout entre los trabajadores, siendo la mayoría mujeres. De los artículos analizados, 29 (el 83%) indicaron que el ambiente laboral es el principal factor que contribuye al desarrollo de este síndrome, mientras que 13 (el 45%) sugirieron que la implementación de recursos administrativos en el lugar de trabajo podría beneficiar significativamente la salud de los empleados.” (Thamm Jarruche y Mucci, 2021).

Un enfoque proactivo de la salud mental en el lugar de trabajo ayuda a crear un entorno en el que los empleados se sienten valorados y apoyados. Implementar estrategias como talleres de manejo del estrés, programas de apoyo psicológico y promover el equilibrio entre la vida personal y laboral no solo ayuda a prevenir el síndrome de burnout, sino que también mejora el bienestar general de los empleados y sean sanos sufren menos problemas de salud, lo que reduce el ausentismo y mejora la calidad de vida en general.

Además, esta iniciativa puede resultar en un aumento de la productividad, ya que empleados motivados y mentalmente sanos tienden a ser más eficientes y creativos. Esto no solo beneficia

a la empresa, sino que también tiene un efecto positivo en la economía local y nacional, al disminuir la rotación de personal y los costos asociados a la atención médica.

El proyecto no solo aborda un problema crítico dentro de la organización, sino que también tiene el potencial de generar un impacto positivo en la comunidad, promoviendo un entorno laboral saludable y sostenible; haciendo énfasis en la relevancia social.

Este enfoque no solo contribuye al desarrollo sostenible, sino que también posiciona a las empresas como agentes de cambio positivo en la sociedad. Asimismo, la instauración de un plan de control puede establecer un modelo de buenas prácticas que inspire a otras organizaciones a seguir el mismo camino, creando un efecto multiplicador en el sector.

Finalmente, al elevar la conciencia sobre la importancia de la salud mental en el trabajo, se fomenta un cambio cultural que puede transformar la manera en que las empresas gestionan el bienestar de sus empleados.

“El diagnóstico del síndrome de burnout se lleva a cabo utilizando herramientas altamente confiables, como la Escala de Agotamiento de Maslach, que es el método más eficaz para evaluar este síndrome.” (Polacov, y otros, 2021).

“Maslach indica que el síndrome de Burnout consta de tres dimensiones como lo son un alto nivel de agotamiento emocional es decir desgaste, cansancio y disminución de energía, así también un nivel alto de despersonalización mostrando actitudes negativas hacia los demás, motivación laboral nula o disminuida y desempeño personal disminuida por pensamiento de poco éxito laboral como consecuencia una eficacia profesional positiva o negativa.” (Polacov, y otros, 2021).

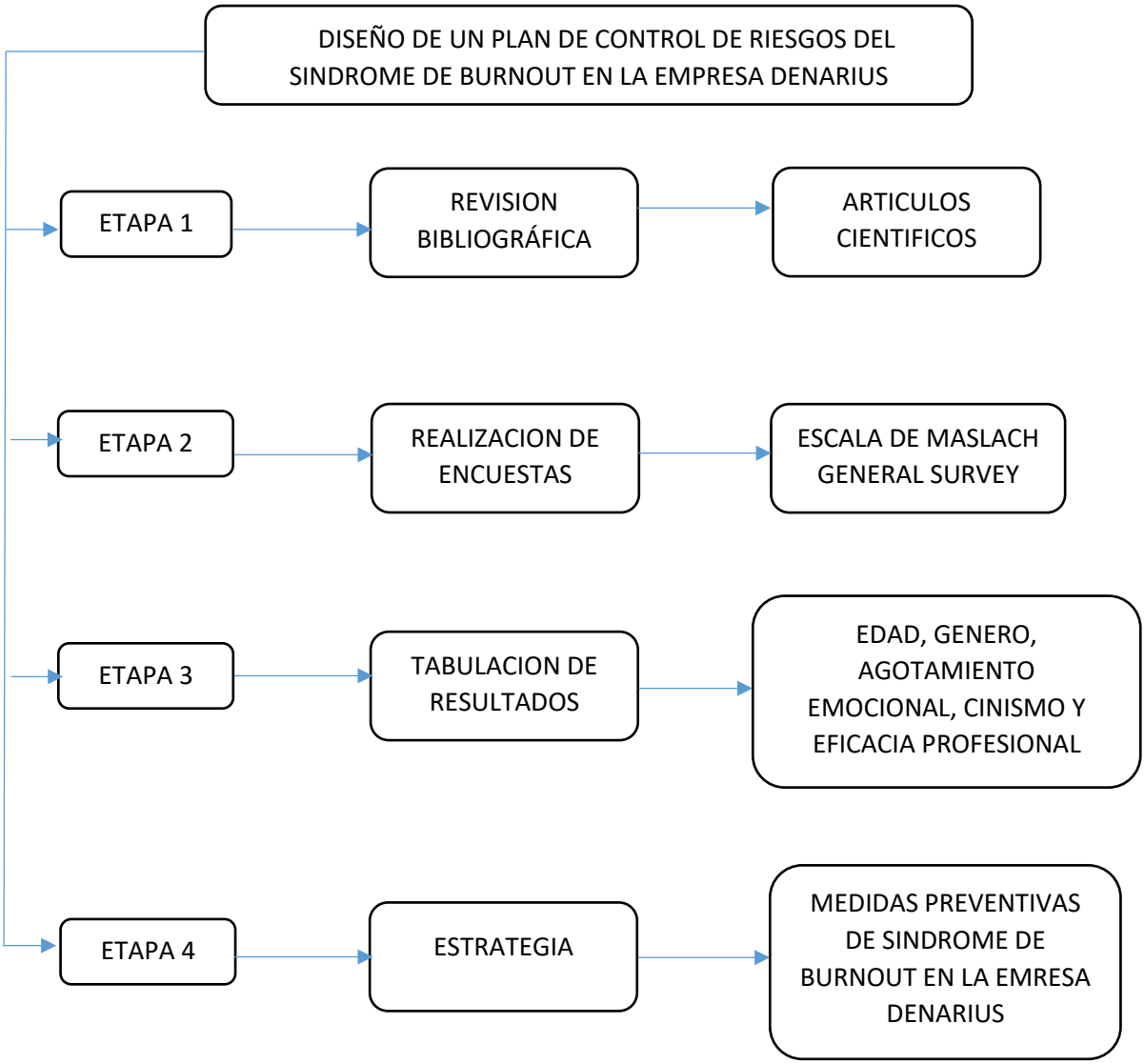
“El MBI es el más utilizado cuestionario para evaluar el burnout y ha sido crucial para permitir el estudio metódico de la teoría antes de su comercialización. Es importante señalar que el surgimiento del MBI como método y herramienta de evaluación probablemente representa el factor distintivo que señala la transición de una fase temprana de formulación a una rigurosa y sistemática para comprender como un síndrome de agotamiento, cinismo y eficacia profesional.” (Garita Elizondo & Herrera Salazar, 2019).

2.2. Descripción de la propuesta

a. Estructura general

En la figura actual se pueden distinguir las etapas que deberían seguirse en función del problema y los objetivos establecidos. De esta manera, se podrá crear un programa de control con tácticas que apoyen al equipo de operaciones de la empresa "DENARIUS", con el fin de prevenir el síndrome de agotamiento laboral.

Figura 6. Estructura diseño del plan para controlar el riesgo del síndrome de Burnout para la empresa DENARIUS.



Fuente: Elaboración propia.

b. Explicación del aporte

Identificar el Síndrome de Burnout en el personal de operaciones de la empresa DENARIUS es crucial. Para lograrlo, es fundamental que todos los trabajadores entiendan qué es el síndrome de Burnout, cómo se desarrolla y cuáles son sus repercusiones tanto en el ámbito laboral como en la vida personal. Para llevar a cabo esta identificación, se utilizarán cuestionarios basados en la escala de Maslach General Survey, una herramienta diagnóstica adecuada para grupos ocupacionales, incluidas aquellas personas que desempeñan funciones de atención al cliente.

Crear un entorno en el que los miembros del equipo de operaciones puedan compartir y contribuir con sus ideas y opiniones, así como participar en la toma de decisiones con responsabilidad y bajo la adecuada supervisión. Esto se puede lograr a través de reuniones con una reunión, donde se socialicen los objetivos, se compartan los resultados del trabajo y se tomen decisiones mediante retroalimentación constructiva.

A continuación, se presenta el plan que se ha elaborado para la empresa, el cual se implementará para todos los colaboradores, incluyendo tanto aquellos que presentan síntomas negativos de Burnout como el personal que se encuentra en riesgo y los confirmados o diagnosticados. Este enfoque busca evitar la creación de situaciones de vulnerabilidad entre los trabajadores, se incluirán medidas destinadas a promover la salud mental y prevenir el estrés laboral.

Tabla 9. Plan para controlar el Síndrome de burnout en la empresa DENARIUS, estrategias preventivas a nivel institucional, interpersonal e individual.

PROPUESTA	OBJETIVO	ACCIÓN	DESTINATARIOS	ENCARGADOS /RESPONSABLES	INDICADORES DE CONTROL
Encuestas de bienestar laboral	Identificar niveles de estrés y Burnout	Aplicación de encuestas trimestrales	Todos los empleados	Recursos Humanos	% de respuestas, nivel de estrés promedio
Talleres de manejo del estrés	Reducir el estrés laboral	Charlas y dinámicas de relajación	Áreas con alta carga laboral	Psicología organizacional	Asistencia a talleres, encuestas de satisfacción
Políticas de descanso y desconexión digital	Mejorar el equilibrio trabajo-vida	Implementación de horarios sin contacto fuera de oficina	Todos los empleados	Gerencia y RRHH	Nivel de cumplimiento de la norma

Espacios de comunicación abierta	Fomentar la expresión de inquietudes laborales	Reuniones periódicas para retroalimentación	Equipos de trabajo	Líderes de equipo	Número de reuniones realizadas, nivel de satisfacción
Programas de reconocimiento y recompensas	Aumentar la motivación y satisfacción laboral	Bonos, días libres, premios por desempeño	Todos los empleados	Dirección y RRHH	Nivel de participación, impacto en productividad
Flexibilización de horarios	Mejorar la conciliación trabajo-vida	Implementación de horarios flexibles y teletrabajo	Todos los empleados	Gerencia y RRHH	Nivel de satisfacción, reducción de ausentismo
Capacitación en gestión del tiempo	Mejorar la organización y evitar sobrecarga	Cursos y talleres sobre administración del tiempo	Empleados con alta carga laboral	Formación y Desarrollo	Número de participantes, mejora en productividad
Programas de apoyo psicológico	Brindar asistencia emocional y psicológica	Acceso a terapias o asesoría psicológica	Todos los empleados	RRHH y Psicología Organizacional	Uso del servicio, encuestas de bienestar
Evaluación de carga laboral	Identificar sobrecarga de trabajo	Análisis de distribución de tareas y reasignación si es necesario	Áreas críticas	Gerencia y Supervisores	Índice de carga laboral, reducción de horas extra
Promoción de actividad física	Reducir estrés y mejorar salud mental	Clases de yoga, pausas activas, acceso a gimnasios	Todos los empleados	Bienestar Corporativo	Participación en actividades, reducción de bajas médicas
Cultura organizacional saludable	Mejorar el clima laboral	Campañas de sensibilización sobre el Burnout	Todos los empleados	RRHH y Comunicaciones Internas	Evaluaciones de clima laboral, nivel de compromiso

Fuente: Elaboración propia.

c. Estrategias y/o técnicas

“La aplicación de la escala de Maslach para determinar la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores de operaciones de la empresa DENARIUS, se determinará con valores altos la determinación cualitativa en las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional y por otro lado se necesitará valores bajos en la tercera dimensión que corresponde a eficacia profesional.”

Este cuestionario fue aplicado al personal de operaciones de la empresa DENARIUS en la ciudad de Quito Ecuador en enero del 2025 reflejando un informe que muestra la situación actual de la empresa. A continuación, se reflejan los niveles de realización que forman parte del plan para controlar el síndrome de burnout, por lo que es importante comprender que la prevención al igual que las de acción deben ser planificadas y ejecutadas por DENARIUS respectivamente.

Es fundamental fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores, ofreciendo oportunidades para la educación continua que enriquezcan su realización personal. Siempre que sea posible, se debe capacitar al personal en nuevas habilidades que mejoren su rendimiento laboral.

“Fortalecer las habilidades sociales a través de la técnica de Counseling laboral la cual es fundamental para promover el desarrollo institucional, por lo que esencial crear un entorno en el que los trabajadores puedan reunirse para evaluar y abordar aspectos específicos de conducta o desempeño. Es crucial entender que esta dinámica no busca generar un llamado de atención o confrontación, sino que se trata de un mecanismo constructivo guiado por un profesional, ya sea externo o perteneciente a la misma institución, con el objetivo de ofrecer las herramientas necesarias para resolver los problemas acontecidos.”

Los primeros meses son clave para identificar signos tempranos de Burnout y generar conciencia en la empresa. A través de encuestas, pausas activas y redistribución de carga laboral, se pueden lograr mejoras inmediatas en el bienestar del equipo. Sin embargo, estos cambios iniciales deben complementarse con estrategias a mediano y largo plazo para evitar que el estrés se acumule nuevamente por lo que los beneficiados serán los empleados con una mejora en su salud y bienestar mediante la rotación de personal y así evitar la sobrecarga laboral y los responsables de implementar estas estrategias es el departamento de Recursos Humanos (RRHH).

Durante este periodo de mediano plazo, la empresa debe centrarse en consolidar iniciativas tales como la flexibilidad laboral, el acceso a apoyo psicológico y la capacitación en gestión del

tiempo. Aunque se pueden observar mejoras en la satisfacción y una disminución del estrés, el verdadero desafío radica en asegurar que estas medidas sean sostenibles y se integren de manera efectiva en la cultura organizacional los empleados y sus familias serán los principales beneficiarios de estas iniciativas por lo que generara un aumento en la productividad y un entorno saludable y los encargados de implementar serán la gerencia, el departamento de recursos humanos y el área de salud de la empresa.

Para prevenir el síndrome de Burnout de manera estructural a largo plazo, la empresa debe incorporar políticas formales de bienestar y liderazgo saludable. Es crucial monitorear el equilibrio entre carga laboral y recursos disponibles, así como fortalecer la cultura organizacional en torno a la salud mental. A largo plazo, una empresa que prioriza el bienestar de sus empleados no solo reduce el Burnout, sino que también mejora la retención de talento y la productividad lo cual beneficiará a la empresa en general y a la sociedad por lo que los responsables de esto será la dirección y el departamento de recursos humanos.

Además, es importante estructurar el tiempo y las actividades de acuerdo con las realidades de la organización, para evitar la sobrecarga de trabajo. Esto incluye permitir que los trabajadores realicen pausas durante su jornada laboral cuando lo necesiten, lo que les ayudará a regresar a sus tareas con un mejor ritmo y a reducir el agotamiento.

Por último, es crucial facilitar el acceso de los colaboradores a asistencia médica profesional cuando lo requieran, utilizando los servicios de salud mental disponibles en la institución o mediante proveedores externos, asegurando en todo momento la confidencialidad de la información.

2.3. Validación de la propuesta

Los expertos coinciden en que la esencia de este estudio se establece en el control del riesgo asociado al agotamiento ocupacional. Este enfoque contempla medidas que actúan en las tres dimensiones, abarcando no solo los casos diagnosticados, sino también aquellos síntomas negativos que pueden aparecer. Al hacerlo, se espera potenciar los efectos positivos en la salud de los individuos.

Ps. CL. Maira Cristina Aguilar, ejerciendo hace 16 años.

Ps. CL. Daniela Villagómez, Msc. Psicóloga clínica y Psicoterapeuta ejerciendo hace 6 años y docente actualmente en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”.

Ps. C. Daniela Guevara ejerciendo hace 3 años.

Asimismo, señalan que el plan incluye criterios propuestos que articulan los objetivos de la investigación. Esta invenstigación resulta particularmente innovador, dadas las realidades del país, generando un impacto positivo que promueve el bienestar de las personas. Además, destacan que su aplicación en una casa de salud es muy viable, dado que es un entorno donde las situaciones estresantes son constantes. Es importante mencionar que los formularios de validación se incluirán en los anexos.

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 10. Matriz de articulación del diseño de un plan para controlar el síndrome de burnout para la empresa DENARIUS.

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Contextualización del Estado del Arte	OMS 8Organización Mundial de la Salud). Artículos científicos	Investigación descriptiva cuantitativa no experimental.	Investigación teórica, observacional en fuentes de información digitales especializadas y de información válida del Síndrome de Burnout.	Para desarrollar una actividad preventiva eficaz contra el síndrome de Burnout, es fundamental analizar y evaluar las modificaciones que puedan surgir durante el proceso. Mediante la elaboración de estrategias y proyectos preventivas dirigidas al personal de la empresa DENARIUS.	Observación y análisis
Evaluación del síndrome de Burnout en el grupo de operaciones de	OMS 8Organización Mundial de la Salud). Artículos científicos.	Investigación descriptiva cuantitativa no experimental.	Evaluación al personal operativo de la empresa DENARIUS mediante el cuestionario de	Este cuestionario fue aplicado al equipo de operaciones de la empresa DENARIUS en enero del 2025 arrojando un informe el cual	Cuestionario de Maslach General Survey (MBI-GS)

la empresa DENARIUS.			Maslach General Survey (MBI-GS).	diagnostica la situación actual de la organización.	
Propuesta para minimizar el síndrome de burnout.	La evaluación cuantitativa de la información recolectada durante la aplicación del cuestionario de Maslach en el personal de operaciones de la empresa DENARIUS, se realiza con la aplicación de medidas y estrategias relacionadas a cada dimensión presente.	Observacional Análisis de Resultados	Análisis de la información recolectada en el cuestionario de Maslach General Survey (MBI-GS).	Según el cuestionario (MBI GS), en el personal de la empresa de los 14 participantes que se evaluaron, la primera dimensión: agotamiento emocional (EE) y el segundo cinismo (CY) reflejó que 9 trabajadores tienen mayor riesgo de padecer burnout y 5 están en rango seguro y la tercera dimensión eficacia profesional (PE) reflejó que 7 trabajadores pueden padecer el síndrome de burnout y 7 en rangos seguros.	Cuestionario de Maslach General Survey (MBI-GS)

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la bibliografía existente para situar los fundamentos teóricos del síndrome de burnout en el contexto del personal de operaciones de la empresa DENARIUS. Este análisis permitió identificar las causas, síntomas y consecuencias en el personal, así como comprender el impacto que este fenómeno puede tener en la salud, el bienestar y el desempeño laboral de los colaboradores, así como en la productividad y competitividad de la empresa.

2. Se aplicó el cuestionario de agotamiento de Maslach para servicios generales (MBI GS), encontrando que en el total de los 14 participantes que se evaluaron en la empresa DENARIUS, indica la primera dimensión: agotamiento emocional (EE) y el segundo cinismo (CY) reflejó que 9 trabajadores tienen mayor riesgo de padecer burnout y 5 están en rango seguro y por último la tercera dimensión eficacia profesional (PE) reflejó que 7 trabajadores pueden padecer el síndrome de burnout y 7 están en rangos seguros.

3. Se elaboró un plan integral destinado a controlar y prevenir el síndrome de Burnout dentro de la empresa, este plan abarca la identificación y el monitoreo de los factores de riesgo, la promoción de la salud, el bienestar, la oferta de apoyo y recursos necesarios. Todo esto con el fin de generar un impacto positivo en la calidad de vida de los empleados, el éxito global de la organización y promocionar la salud mental.

4. Todo el proyecto fue validado por expertos en Psicología Clínica mediante criterios como impacto, aplicabilidad, conceptualización, actualidad, calidad técnica, factibilidad y pertinencia por tanto se concluye que el proyecto es viable cumpliendo con los objetivos planteados.

RECOMENDACIONES

1. La empresa DENARIUS debe implementar el plan de control propuesto en esta investigación, asegurándose de no pasar por alto ningún nivel operativo de prevención o intervención. Esto es fundamental para mitigar el impacto del síndrome de burnout y prevenir situaciones negativas en el futuro. Por lo tanto, es esencial que el plan se mantenga vigente o se ajuste, considerando siempre la realidad de los colaboradores.

2. Se sugiere que, si la empresa o el equipo de prevención optan por utilizar otra herramienta de evaluación, se aseguren de su fiabilidad y validación por parte de expertos. Es importante que esta nueva herramienta sea complementaria y se integre con el instrumento de Maslach, en lugar de reemplazarlo por completo.

3. Dentro del programa de prevención y promoción de la salud mental, se recomienda llevar a cabo charlas educativas preventivas dirigidas a los trabajadores, enfocadas en este tipo de factores de riesgo psicosocial, para evitar el estrés laboral. Además, es crucial realizar un seguimiento a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey en el futuro.

4. Es fundamental llevar a cabo un seguimiento continuo de los casos identificados y realizar evaluaciones individuales para tratarlos y rehabilitarlos, con el objetivo de reducir la incidencia del síndrome de burnout en la organización en una, a cargo de expertos en salud mental.

5. Asimismo, se aconseja implementar pausas activas de manera periódica, que incluyan estiramientos para mejorar la flexibilidad muscular y reducir la tensión acumulada, ejercicios de respiración que ayuden a relajarse y mejorar la concentración, así como actividades recreativas entre compañeros, como juegos y bailes, durante cortos periodos de 10 minutos a lo largo de la jornada laboral. Estas prácticas no solo revitalizan la energía y potencian el rendimiento en el trabajo, sino que también contribuyen a crear un mejor clima laboral y prevenir otros factores no vinculados directamente a lo psicosocial.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abramo, L, Cecchini, C, Ullmann, H, (2020). Enfrentar las desigualdades en salud en América Latina: el rol de la protección social. Obtenido de https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.32802019
2. Allande, R., García, J. J., Fagundo, J., Navarro, Y., Climent, J. A., & Gómez, J. (2022). Salud mental y transtornos mentales en los lugares de trabajo. Rev Esp Salud Pública, https://www.consaludmental.org/publicaciones/Salud-mental-trastornos-mentales-lugares-trabajo.pdf
3. Arias, F. G. (2020). El proyecto de investigación. Quito: Episteme.
4. Arce, R., Rubio, K., Cuadro H., Fonseca-Angulo, R., León-García, M. y Rodriguez Barraza, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 29(1), 42-56. https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf
5. Armindo de Arruda Campos Neto. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: Una revisión sistemática. Revista de la asociación española de medicina del trabajo. 29K(4): 257-392
6. Buitrago Rosero, N. J., López, L. P., & Trujillo Panche, D. P. (9 de Diciembre de 2020). Síndrome de Burnout en médicos de Latinoamérica: una revisión de alcance de la literatura, 2010 – 2020. Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/items/bb8a6771-9f68-4d94-8b89-bd3557cd49df
7. Berón, E., Mejía, D., & Castrillón, O. (24 de Septiembre de 2021). Main causes of workplace absenteeism: applying data mining. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000200011
8. Cevallos, J. G., Cantos, E. M., Manobanda, J. L., y Santos, M. L. (2023). Evaluación de estrés laboral en pescadores mediante el cuestionario de Karasek. RECIAMUC, 7(1(esp), 2-10. https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1.esp).enero.2023.2-10
9. Chicaiza, F. V. (2022). Relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral. Obtenido de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5287/1/T-UIDE-0404.pdf
10. Chiriboga, M., Chiriboga, A. (2020). Prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de la salud del Hospital Clínica Metropolitana. La Uinvestiga. 7(1): 22-35.
11. Cobos Lazo, F. A. (2022). Psicología de la salud ocupacional: Salud y bienestar laboral desde una perspectiva psicológica. Cuenca: EDILOJA Cía. Ltda.

12. Dr. Prof. Francisco J. AppianiaDr. Federico Rodríguez Cairolia. (10 de 2021). Prevalencia de estrés, síndrome de burnout, ansiedad. Obtenido de PUBMED: https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2021/v119n5a07e.pdf
13. Fischer, A. (2021). Resolución de conflictos. Fisher.
14. García, A. G. (27 de 10 de 2021). ÁMBITO SANITARIO: SÍNDROME DE BURNOUT. Obtenido de https://revistamedica.com/fases-sindrome-burnout/
15. Ginebra, A. (14 de febrero de 2023). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado". Obtenido de https://www.medicosypacientes.com/articulo/laoms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado
16. Guachamín Yánez, K. J., & Vásquez García, E. L. (27 de Septiembre de 2019). Asociación entre el síndrome de Burnout y disfunción familiar en el personal de 18 a 65 años de la Fundación Tierra Nueva, durante el primer semestre del año 2019. Obtenido de http://201.159.222.35/handle/22000/16898
17. Güler, Y., Şengül, S., Çaliş, H., & Karabulut, Z. (30 de Junio de 2019). No se debe subestimar el síndrome de burnout. Obtenido de https://www.scielo.br/j/ramb/a/rJqpgLZr6NNGkdWcKJQJMwb/?format=html&lang=en
18. Hernández, Y., Chimal, S. (2022). Psicología del desarrollo: Una perspectiva clínica. Ciudad de México: Manual Moderno.
19. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2020). Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas.
20. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (14 de Enero de 2022). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo. Obtenido de https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-dedesgaste-profesional-burnout
21. Javier Gil-Calderón, J. A. (22 de 04 de 2021). Síndrome de burnout en estudiantes de medicina españoles. BMC.
22. Jones, R. (2020). Psicología médica y comunicación. Ciudad de México: Manual Moderno.
23. Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno, (70), 110–120. c
24. Mind Garden, Inc. (27 de Enero de 2024). Maslach Burnout Inventory - Encuesta para educadores (MBIES). Obtenido de https://www.mindgarden.com/mbi-educators-survey/170-mbies-transformsurvey-hosting.html
25. Montse Artigas Martínez, (2023). Desmotivación laboral: un problema para la empresa y el trabajador, ¿cómo superarla? Obtenido de https://www.iebschool.com/blog/desmotivacion-laboral-relaciones-laborales

26. Morales Naranjo, F. S. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8333
27. Nini Buitrago, L. L. (2020). Síndrome de Burnout en médicos de Latinoamérica: una revisión de alcance de la literatura, 2010 – 2020. 18.
28. Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud*. https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud
29. Orozco Armijos, J. C., & Salazar Mencías, A. V. (1 de Septiembre de 2022). Repositorio Digital Universidad Israel . Obtenido de https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3396
30. Rojas-Solís, J., Flores-Meza, G., y Cuaya-Itzcoatl, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 15(1), e1248. https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248
31. Salas, Y. S. (20 de 03 de 2021). Burnoutsíndrome invisible patología entre los profesionales de la salud. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721000512?via%3Dihub
32. Soares, M. (04 de 02 de 2020). Obtenido de Síndrome de burnout y compromiso entre proveedores de cuidados críticos: un estudio transversal: http://rbti.org.br/artigo/detalhes/0103507X-32-3-7
33. Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J., Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. Revista Virtual Sociedad Paraguaya Medicina Interna. 8(1): 126-136.
34. UNAM Global. (2023). *México: alarmantes cifras de estrés laboral*. https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/
35. Vaca Meneses, A. (3 de Mayo de 2023). Legislación Ecuatoriana & Gestión Psicosocial Empresarial. Obtenido de https://www.signoconsulting.com/blogs-e-historias/legislacin-ecuatoriana-ampgestin-psicosocial-empresarial
36. Valsania, S. E. (2022). Burnout: una revisión de la teoría y la medición. Obtenido de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8834764/
37. Zapata Terán, Katherin Vanessa, & Tovar Molina, Evelyn Alexandra. (2024). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD. Aula Virtual, 5(12), e345. Epub 25 de noviembre de 2024.https://doi.org/10.5281/zenodo.13311668

ANEXO 1.

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento acabado al final de la jornada							
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mi							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6. Me siento quemado "agotado" por mi trabajo							
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral							
8. Desde que empecé en este puesto, he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo							
11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo							
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13. Me he vuelto más cínico y pesimista en mi trabajo							
14. Dudo de la importancia de mi trabajo							
15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

Fuente: (Mind Garden, Inc, 2024).

ANEXO 2.

VALIDACIÓN POR EXPERTO 1

Título del Trabajo/Artículo: Diseño de un plan de control del síndrome de burnout en la empresa DENARIUS

Autor del Trabajo/Artículo: Natasha Pauleth Zavala Gaibor **Fecha:** 06/03/2025

Objetivos del Trabajo/Artículo:

1. **Objetivo General:**
- Diseñar un plan de control de prevención y manejo del síndrome de Burnout en el personal del área de operaciones en la empresa DENARIUS en la ciudad de Quito.
2. **Objetivos específicos:**
- Contextualizar los fundamentos teóricos del síndrome de burnout a los que están expuestos el personal de operaciones que ejercen sus funciones en DENARIUS en Quito.
- Diagnosticar el síndrome de burnout en la empresa DENARIUS.
- Elaborar un plan que permita prevenir y manejar el Síndrome de Burnout.
- Validar el trabajo de investigación con criterios de los expertos en Burnout.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
Maira Cristina Aguilar Albán	1804022992	Psicóloga Clínica (Universidad Técnica de Ambato)	16 años

Criterios de evaluación:

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.
Conceptualización	La propuesta tiene como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos consideran procedimientos actuales y cambios científicos y tecnológicos.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				√
Aplicabilidad				√
Conceptualización				√
Actualidad				√
Calidad técnica				√
Factibilidad				√
Pertinencia				√

Resultado de la Validación:

VALIDADO	√	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	

ANEXO 3

VALIDACIÓN POR EXPERTO 2

Título del Trabajo/Artículo: Diseño de un plan de control del síndrome de burnout en la empresa DENARIUS

Autor del Trabajo/Artículo: Natasha Pauleth Zavala Gaibor **Fecha:** 06/03/2025

Objetivos del Trabajo/Artículo:

1. **Objetivo General:**
- Diseñar un plan de control de prevención y manejo del síndrome de Burnout en el personal del área de operaciones en la empresa DENARIUS en la ciudad de Quito.
2. **Objetivos específicos:**
- Contextualizar los fundamentos teóricos del síndrome de burnout a los que están expuestos el personal de operaciones que ejercen sus funciones en DENARIUS en Quito.
- Diagnosticar el síndrome de burnout en la empresa DENARIUS.
- Elaborar un plan que permita prevenir y manejar el Síndrome de Burnout.
- Validar el trabajo de investigación con criterios de los expertos en Burnout.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
Kerly Daniela Villagómez Arguello	0202509832	Máster en Psicología Mención en psicoterapia (Universidad Particular Internacional SEK)	6 años

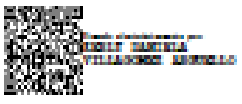
Criterios de evaluación:

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.
Conceptualización	La propuesta tiene como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos consideran procedimientos actuales y cambios científicos y tecnológicos.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos son conducentes, concernientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				√
Aplicabilidad				√
Conceptualización				√
Actualidad				√
Calidad técnica				√
Factibilidad				√
Pertinencia				√

Resultado de la Validación:

VALIDADO	√	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	

ANEXO 4.

VALIDACIÓN POR EXPERTO 3

Título del Trabajo/Artículo: Diseño de un plan de control del síndrome de burnout en la empresa DENARIUS

Autor del Trabajo/Artículo: Natasha Pauleth Zavala Gaibor **Fecha:** 05/03/2025

Objetivos del Trabajo/Artículo:

1. **Objetivo General:**
   - Diseñar un plan de control de prevención y manejo del síndrome de Burnout en el personal del área de operaciones en la empresa DENARIUS en la ciudad de Quito.
2. **Objetivos específicos:**
   - Contextualizar los fundamentos teóricos del síndrome de burnout a los que están expuestos el personal de operaciones que ejercen sus funciones en DENARIUS en Quito.
   - Diagnosticar el síndrome de burnout en la empresa DENARIUS.
   - Elaborar un plan que permita prevenir y manejar el Síndrome de Burnout.
   - Validar el trabajo de investigación con criterios de los expertos en Burnout.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
Daniela Alejandra Guevara Barragan	0201743986	Psicóloga (Universidad Estatal de Guayaquil)	3 años

Criterios de evaluación:

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.
Conceptualización	La propuesta tiene como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos consideran procedimientos actuales y cambios científicos y tecnológicos.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos son conducentes, concomitantes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				√
Aplicabilidad				√
Conceptualización				√
Actualidad				√
Calidad técnica				√
Factibilidad				√
Pertinencia				√

Resultado de la Validación:

VALIDADO	√	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	Firmado digitalmente por DANIELA ALEJANDRA GUEVARA BARRAGAN Fecha: 2025.03.05 19:26:20 -05'00'