



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN:**

ANÁLISIS DE CASOS

**TÍTULO:**

AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL

ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI



**NOMBRE DEL ESTUDIANTE (S):**

JEANNETTE THAMARA FREIRE ARCE

ANDRÉS FERNANDO VILLACÍS LASCANO

**NOMBRE DEL TUTOR:** PSIC. JUAN PABLO BITAR CABEZAS, MGS.

**GUAYAQUIL, FEBRERO 2023.**



## ANEXO XII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (ESPAÑOL)

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CARRERA DE PSICOLOGÍA

---

### “AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI”

**Autores:** Jeannette Thamara Freire Arce, Andrés Fernando Villacís Lascano

**Tutor:** Psic. Juan Pablo Bitar Cabezas, Mgs.

#### Resumen

En el presente estudio se analizó el agotamiento emocional y su afectación en las diversas dimensiones del bienestar psicológico de trabajadores de la empresa Guazini. Se seleccionó una muestra de 4 casos a partir de la población identificada del personal perteneciente al área de archivo de esta compañía. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, con un alcance descriptivo de diseño fenomenológico. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos: Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI), Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y entrevista semiestructurada. Mediante el análisis integrador de la sintomatología presentada en el ambiente laboral, los resultados obtenidos revelaron que, no existe influencia significativa del agotamiento emocional en el bienestar psicológico de los trabajadores, atribuyendo esto a sus óptimos estilos de afrontamiento. Sin embargo, se identificó una puntuación baja en la Autonomía de los mismos, permitiendo concluir que éste ha tenido una notoria afectación específicamente en aquella dimensión.

**Palabras claves:** Agotamiento emocional, bienestar psicológico, ambiente laboral, estilos de afrontamiento, autonomía.



## ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (INGLÉS)

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CARRERA DE PSICOLOGÍA

---

### “EMOTIONAL EXHAUSTION AND ITS AFFECTION ON THE PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF GUAZINI'S ARCHIVE AREA STAFF”

**Authors:** Jeannette Thamara Freire Arce, Andrés Fernando Villacís Lascano

**Advisor:** Psic. Juan Pablo Bitar Cabezas, Mgs.

#### Abstract

The present study analyzed the affectation of Emotional Exhaustion on the different dimensions of the Psychological well-being of Guazini's company workers. A sample of 4 cases was selected from the identified population belonging to the archive area of the personnel enterprise. The methodology used was qualitative, with a descriptive scope and phenomenological design. For the data collection, the instruments used were: Maslach Burnout Inventory (MBI), Ryff Scales of Psychological Well-Being, and semi-structured interview. Through the integrative data analysis of the symptomatology presented in the work environment, the obtained results revealed that don't exist a significant influence of Emotional Exhaustion on the worker's Psychological well-being, attributing this to optimal coping styles. However, low punctuation was identified in their autonomy, concluding that this had a notorious affectation on this specific dimension.

**Keywords:** Emotional Exhaustion, Psychological well-being, work environment, coping styles, autonomy.

## **Dedicatoria**

*A mis padres, mi motor para vivir, quienes siempre me han alentado a mejorar y convertirme en la gran persona que soy hoy en día. A Nicole y Michelle, mis mejores amigas, quienes siempre me llenan de orgullo y demuestran lo afortunada que soy al tener a dos mujeres maravillosas como hermanas.*

*A mi sobrina Giannita, quien es actualmente la luz de mi hogar.*

*A mis abuelos, que, a pesar de no encontrarse físicamente, me guían y cuidan en todo momento.*

*A mis mascotas, quienes son mi absoluta felicidad y mi mundo, por brindarme y enseñarme el amor más puro que existe.*

*A Seventeen, quienes a través de su música han podido sanar mi corazón y me han permitido encontrar el consuelo que necesitaba. Quienes me han demostrado que el amor rompe barreras en todo sentido y me han sacado una sonrisa incluso en días difíciles.*

**Jeannette Thamara Freire Arce**

*A mi madre, padre, abuelo y abuela, quiénes siempre velaron por darme la mejor educación posible.*

*Por último, a todo aquel que pueda sacarle provecho a todo lo redactado a continuación, para construir un Ecuador con mayor divulgación científica.*

**Andrés Fernando Villacís Lascano**

## **Agradecimiento**

*A mis padres, Jeannette y Jorge, por ser mi fortaleza y el pilar fundamental para mi crecimiento como persona y profesional. A mi familia, el mejor regalo que la vida pudo darme, gracias por su constante apoyo, motivación y amor incondicional.*

*A mis gatos Jasper y Oreo, porque su simple existencia me hace inmensamente feliz.*

*A mi amigo y compañero de tesis Andrés Villacís y a mi pequeño grupo de amistades, quienes nos encontramos y empezamos juntos la trayectoria de este camino, gracias por estar.*

*A nuestro tutor, Juan Pablo Bitar, por su paciencia y dedicación durante todo este proceso.*

**Jeannette Thamara Freire Arce**

*A Jehová por dejarme cumplir el deseo de mi corazón cuando tenía 18 años.*

*A mis abuelos y mis padres por soportar con amor a un niño que nunca se percató que le hacían la vida más fácil.*

*A mi compañera de tesis, mejor amiga y hermana de otra sangre. Gracias por siempre ver lo mejor en mí, espero que algún día mi corazón pueda ser tan solo un mínimo reflejo del tuyo.*

*A Michael Espín, por siempre ser el apoyo en momentos de insondable angustia.*

*No solo no hubiera sido nada sin ustedes, sino con toda la gente que estuvo a mi alrededor desde el comienzo, algunos siguen hasta hoy. Gracias, totales.*

**Andrés Fernando Villacís Lascano**

## Índice

	Pág.
1. Introducción.....	1
2. Marco teórico.....	4
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Guazini S.A.....	7
2.2 Agotamiento Emocional en Trabajadores.....	8
2.2.1 Definición.....	8
2.2.2 Inicios del Agotamiento Emocional.....	10
2.2.3 Causas del Agotamiento Emocional.....	11
2.2.4 Manifestaciones del Agotamiento Emocional.....	13
2.2.5 Modelos Teóricos del Agotamiento Emocional.....	15
2.3 Bienestar Psicológico.....	16
2.3.1 Definición.....	17
2.3.2 Evaluación del Bienestar Psicológico.....	19
2.3.3 Bienestar Psicológico en Ambiente Laboral.....	20
2.4 Enfoque Cognitivo.....	23
3. Metodología.....	27
3.1 Selección y definición del caso.....	27
3.2 Preguntas de investigación.....	29
3.3 Objetivo general.....	29
3.4 Objetivos específicos.....	29

3.5	Tipos de investigación y alcance o diseño .....	29
3.6	Constructos del estudio .....	30
3.7	Fuentes de datos.....	31
3.8	Consideraciones éticas.....	34
4.	Descripción del caso.....	36
5.	Resultados.....	41
5.1	Cuestionario <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI) .....	41
5.2	Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.....	44
5.3	Entrevista Semiestructurada .....	47
6.	Discusión .....	73
7.	Conclusiones .....	77
8.	Recomendaciones .....	79
9.	Referencias.....	80
10.	Anexos.....	85

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Constructos y variables del estudio.....	30
<b>Tabla 2.</b> Propiedades de la Subescala de Agotamiento emocional (MBI) .....	42
<b>Tabla 3.</b> Resultados de la Subescala de Agotamiento emocional del cuestionario MBI .....	43
<b>Tabla 4.</b> Grado de Bienestar Psicológico .....	45
<b>Tabla 5.</b> Rangos de puntuación según dimensiones del Bienestar Psicológico .....	46
<b>Tabla 6.</b> Resultados de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff .....	46
<b>Tabla 7.</b> Respuestas de la entrevista: Preguntas introductorias .....	48
<b>Tabla 8.</b> Respuestas de la entrevista semiestructurada .....	51
<b>Tabla 9.</b> Similitudes encontradas en los casos a partir de la interpretación de respuestas en la aplicación de la entrevista semiestructurada .....	60

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Resultados: Puntuación obtenida de los participantes .....	43

## 1. Introducción

Durante las últimas décadas el estilo de vida de las personas ha comprendido distintas variaciones debido a la era de modernización a la cual estamos expuestos, esta misma ha presionado al ser humano a adoptar estos cambios en sus tradiciones, costumbres y áreas desempeño en las cuales es cada vez más exigido y se requiere de una mayor instrucción y formación. Si a esto se le añaden las responsabilidades y problemáticas contextuales de cada individuo junto a carencias en el afrontamiento de los mismos, lo más probable es que tarde o temprano se desencadene en un agotamiento emocional, el cual se interpreta como un lastre en las capacidades de interacción con su medio y sujetos pertenecientes a este, provocado por el decremento de interés al sentirse incapaces de continuar por ellos mismos.

Por su parte, para comprender el bienestar psicológico y su relación con el agotamiento emocional hay que tener en cuenta que el proceso para alcanzarlo es intrínseco en cada ser humano y se encuentra sujeto a cambios según las percepciones y condiciones específicas de vida de cada persona. Siendo el bienestar el estado de satisfacción que propicia tener una buena salud mental, este puede ser alcanzado al establecer tipos de afrontamiento realistas hacia factores que resulten estimulantes al estrés u otro tipo de respuestas que deterioren constantemente el estado anímico.

En la actualidad, profundizar acerca de las consecuencias que genera este agotamiento emocional es fundamental para preservar una óptima calidad de vida, especialmente debido al impacto significativo que puede llegar a generar en la salud mental. De modo que, la manera en que sus aspectos desencadenantes reflejen en la vida de aquellos que lo manifiestan, dependerá en gran parte de su adecuada gestión. Por esta razón, la presente investigación ha procurado abordar las distintas dimensiones que abarca el bienestar psicológico, dado que, debido a diversas dificultades socioculturales en nuestro país, en el presente todavía se carece de una cultura a favor de la difusión y reconocimiento de la importancia de la salud mental, generando de esta forma como consecuencia, un gran desinterés en la población sobre la misma. La baja cantidad de información y

falta de integración de este tipo de conceptos en la idiosincrasia del contexto ecuatoriano ha posicionado a la salud mental como última en la lista de prioridades de las personas, volviendo a nuestro trabajo como una fuente útil a futuras investigaciones y actividades que involucren ambas variables estudiadas.

La investigación se enmarca en el ámbito de la Psicología Clínica, ya que se centra en aspectos psicológicos, como los estados emocionales y mentales de los participantes involucrados al buscar reconocer las posibles afectaciones en las dimensiones de su bienestar psicológico, distinguiendo que, al existir un desequilibrio o estabilidad en los mismos, refieren directamente al estado de salud de un sujeto. A su vez, aborda el objetivo de analizar el agotamiento emocional y su influencia en el bienestar psicológico del personal del área de archivo de la empresa Guazini, contribuyendo específicamente a la línea de investigación de Psicología de la salud, neurociencias cognitivas y del comportamiento, promoviendo la sub-línea de Psicología de la Salud y del Bienestar Humano. Asimismo, el estudio dispone de tres objetivos específicos los cuales comprenden el identificar aquel agotamiento emocional en el personal de la empresa, como también caracterizar y describir las dimensiones de su bienestar psicológico que se han visto afectadas por el mismo.

En este sentido, este estudio se emplea mediante la modalidad de análisis de caso, para lo cual se seleccionaron 4 casos de trabajadores que ejerzan su labor en la empresa Guazini, en base a los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. A su vez, la investigación cuenta con una metodología de enfoque cualitativo, presentando un diseño de tipo fenomenológico, con el objetivo de poder explorar y comprender el fenómeno estudiado desde las respectivas experiencias y perspectivas de los participantes. Los instrumentos y técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI), la Escala del bienestar psicológico de Ryff y la entrevista semiestructurada desarrollada en base a las dos variables correspondientes del estudio.

El presente proyecto abarca la respectiva problemática desde un enfoque psicológico cognitivo, considerando como pregunta de investigación: ¿Cómo influye el agotamiento emocional

en el bienestar psicológico de los trabajadores del área de archivo de la empresa Guazini?, para lo cual se orienta a través de la base teórica y metodología implantada en relación con los objetivos y técnicas aplicadas, permitiendo reconocer de esta forma la repercusión que el agotamiento emocional tiene en las dimensiones del bienestar psicológico de los casos estudiados.

## 2. Marco teórico

El presente estudio se centra en el agotamiento emocional y su influencia en el bienestar psicológico del personal del área de archivo de la empresa Guazini. Para comprender a cabalidad estos conceptos, es crucial establecer una base teórica sólida que permita analizar e interpretar los datos recabados. En primer lugar, se abordará el constructo del agotamiento emocional, que según Maslach y Jackson (1981) analizado y adaptado en los estudios de González et al. (2020), Baldeón et al. (2023) y Naranjo et al (2023); en su estudio sobre el *Burnout* indicaron que se basa en la teoría del desgaste profesional donde se postula que las demandas laborales excesivas y la falta de recursos adecuados pueden llevar al agotamiento emocional en los trabajadores.

En cuanto al bienestar psicológico del trabajador, se utilizó el modelo de Ryff (2008) como referencia teórica, el cual es representado en los estudios de Ramos et al. (2020), Jorquera y González (2020) y Fulquez et al. (2022). Este modelo propone que el bienestar psicológico se compone de múltiples dimensiones, incluyendo el autodominio, la autonomía, el crecimiento personal, las relaciones positivas con los demás, el propósito en la vida y la autorrealización. Estas dimensiones son fundamentales para evaluar el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores del área de archivo de Guazini.

Entre tanto, se recurre a trabajos antecesores como la tesis de Licenciatura de Sullon y Bautista (2022) sobre el agotamiento en trabajadores de una empresa de Lima- Perú para identificar el nivel de satisfacción emocional en ellos. También se examinó la tesis de Herrera et al. (2021) que trata de la influencia del bienestar en el trabajador con el fin de entender los factores que inciden en ello y proponer mejoras en la empresa de estudio. Además, se observó el artículo de revista de Amutio et al. (2008) acerca de la Evaluación del burnout y su relación con el bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. Como también el proyecto de maestría de Páliz (2022) sobre el síndrome de *burnout* y la relación que tiene con la productividad en el personal

administrativo de una empresa con el fin de conocer qué afecta al desempeño laboral a través del Inventario de Maslach que sirvió de ejemplo para la actual investigación.

Es decir, el marco teórico estará compuesto por los antecedentes que promueven la presente investigación. A su vez, se presentan las variables del agotamiento emocional; su definición, inicios, causas y manifestaciones, como también las del bienestar psicológico; su definición, escalas y su presencia en lo laboral. Por último, el enfoque psicológico cognitivo en el cual se basó el análisis de la información recolectada de los casos.

## **2.1 Antecedentes**

Sullon y Bautista (2022) llevan a cabo un estudio sobre el agotamiento en trabajadores de una empresa de Lima, Perú, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción emocional en ellos. Según los autores, la investigación se centró en la relación inversa entre el agotamiento emocional (AE) y el bienestar psicológico (BP) en el personal de salud de Lima Metropolitana durante la pandemia por COVID-19. La muestra estuvo compuesta por 121 profesionales de la salud, con edades comprendidas entre los 22 y 53 años, de los cuales un 72% eran mujeres. El diseño utilizado fue correlacional-simple con un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para la recolección de datos, se utilizaron la Escala de Cansancio Emocional (ECE) y la Escala de Bienestar Psicológico para adultos (BIEPS-A). Los resultados mostraron que solo existe una relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la dimensión de aceptación/control de situaciones del bienestar psicológico, mientras que la dimensión de vínculos sociales no se correlacionó con el agotamiento. Además, las dimensiones de autonomía y proyectos no alcanzaron un valor de confiabilidad aceptable. En conclusión, ambos constructos no se asociaron de manera significativa en el personal de salud de Lima Metropolitana durante la pandemia. Este estudio proporciona una evidencia contradictoria en el análisis de la influencia de un constructo sobre otro lo que puede ser de utilidad para contrastarlo con la actual investigación.

Por otro lado, Herrera et al. (2021) realizaron un estudio sobre el estrés en el personal de enfermería del E.S.E Hospital Regional del municipio de San Gil. El objetivo de la investigación fue identificar las fuentes de estrés en este personal. Se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés en cuatro categorías principales: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales, y psicoemocionales. El estudio encontró que el 60% del personal asistencial del sector salud tiene turnos diarios de trabajo entre 9 y 12 horas y enfrenta situaciones estresantes en sus funciones, como atender a personas gravemente enfermas y tomar decisiones que implican salvar vidas o enfrentar la muerte. Las condiciones de trabajo en el sector salud en Colombia, regidas por la Ley 100 de 1993, y la necesidad de atención médica las 24 horas han generado el fenómeno del pluriempleo y la prevalencia de estrés laboral.

Asimismo, Amutio et al. (2008) llevaron a cabo una investigación con el propósito de evaluar y determinar la relación del Burnout con los niveles de bienestar psicológico en el ámbito profesional. La muestra consistió en 1275 profesionales de la sanidad pertenecientes a diversas instituciones y centros de salud, tanto de carácter público como privado. Para la recopilación de datos, se utilizó el cuestionario de Desgaste Profesional diseñado para los profesionales de Enfermería (CDPE-R), desarrollado por Moreno, Garroza y González en el año 2000.

Se concluyó que el 28.8% de la muestra presentó niveles elevados de fatiga emocional, mientras que solo el 8% mostró niveles significativos de bienestar psicológico. Una observación relevante fue la conexión estadísticamente significativa entre la carga laboral, la falta de reconocimiento y la carencia de desarrollo profesional con niveles elevados de agotamiento laboral y bajos niveles de bienestar psicológico. Además, otro aspecto contribuyente a altos niveles de Burnout se encuentra relacionado a la falta de expectativas de desarrollo profesional y se destacó la relación entre la satisfacción de la vida como con el trabajo y de la fortaleza emocional como par importante del bienestar psicológico. También se evidencia que los profesionales sanitarios que

padecen este síndrome, al usar sus propias medidas de afrontamiento adaptativas, denotan un mayor bienestar psicológico, siendo de relevancia para la actual investigación.

Mientras que, Páliz (2022) realizó un estudio sobre el síndrome de *burnout* y su relación con la productividad en el personal administrativo de la empresa EMAPA. El objetivo de la investigación fue conocer cómo afecta el desempeño laboral. Se examinó la situación laboral de 170 empleados encargados de atender a 89,000 usuarios en un entorno laboral caracterizado por una intensa carga de trabajo. La investigación adoptó un enfoque transversal, correlacional, y observacional, empleando el test de *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Los resultados revelaron niveles medio de agotamiento emocional (AE) con una puntuación de 12,01, alta despersonalización (D) con una puntuación de 10,18, y baja realización personal (RP) con una puntuación de 23,58. Además, se destacó la resistencia al trabajo en equipo como un hallazgo significativo, proporcionando así una base investigativa de factores identificados los cuales ofrecen perspectivas para comprender y abordar los desafíos específicos que enfrenta el personal en su entorno laboral (p. 45).

En el panorama de investigaciones sobre el bienestar emocional y el estrés en entornos laborales específicos, diversos estudios han arrojado a la luz la complejidad de estos fenómenos. En conjunto, estas investigaciones proporcionan una perspectiva integral sobre el impacto emocional y laboral en diferentes ámbitos profesionales, subrayando la importancia de estrategias de intervención y apoyo para mejorar el bienestar y la eficacia laboral en contextos desafiantes.

### **2.1.1 Guazini S.A**

Para la realización del presente estudio de análisis de casos se eligieron a los trabajadores de la empresa Guazini S.A., liderada por el ingeniero Edison Lara, su fundador.

Esta empresa nace ante la identificación de una necesidad que padecen muchas empresas, la cual es la adaptación al nuevo mundo digital. Se sabe bien que esta era ya tiene más de 2 décadas desde el inicio de su expansión, pero es erróneo considerar que con solo una adaptación es

suficiente cuando nos encontramos en constantes cambios según se logren identificar nuevos avances tecnológicos y con ellos, la forma de gestionar datos.

Muchos negocios aún acostumbran a guardar información vital de sus operaciones en libros, carpetas leitz, sobres, cajas, etc. Destinando presupuesto a la constante compra de resmas de hojas, mantenimientos de equipos informáticos, tinta, adecuaciones a las bodegas o lugares donde son guardadas sin orden aparente mientras se van deteriorando poco a poco. Todo esto acarrea gastos que si no son controlados se convierten en pérdidas y es ahí donde Guazini ofrece soluciones. El servicio que ofrece se detalla en 3 partes: soluciones digitales, asesorías y proyectos. Esta empresa al estar en la vanguardia realiza los cambios y ajustes necesarios que permitan a otros negocios acceder de manera más rápida y eficaz a su propia información esta vez mediante la digitalización y creación de base de datos de antigua información y adecuación de un nuevo sistema de gestión de los mismos, todo esto con la intención de optimizar tiempo y recursos para otras empresas. Conjunto a esto también se brindan asesorías acerca de informática y equipos de computación.

Guazini S.A. se crea hace más de 5 años con un personal inicial de 3 empleados capaces de identificar las soluciones más pertinentes y en base a la visión que establecen desde su inicio ha podido expandirse contratando nuevas personas, mudándose a oficinas cada vez más amplias y brindando la oportunidad de desarrollo tanto hacia las empresas que ofrecen sus servicios como a sus trabajadores que aprenden del área laboral y crecen profesionalmente en cuanto a experiencia. Actualmente dentro de sus filas hay 12 empleados y una adecuada referencia con relación a la calidad del servicio que ofrecen.

## **2.2 Agotamiento Emocional en Trabajadores**

### **2.2.1 Definición**

Para González et al. (2020), al abordar el agotamiento emocional en su análisis del síndrome de *Burnout*, lo conceptualizan como un elemento central dentro de este síndrome. Desde su punto

de vista, el agotamiento emocional se caracteriza por la disminución de los recursos emocionales del individuo para hacer frente a las demandas laborales. Según esta perspectiva, el agotamiento emocional no se manifiesta de manera aislada, sino que tiende a influir en un contexto de estrés laboral previo o concurrente, lo que resalta su conexión intrínseca con el entorno laboral y la acumulación progresiva del estrés a lo largo del tiempo.

Según Baldeón et al. (2023) la importancia de considerar diversos factores de riesgo que inciden en la probabilidad de desarrollar el síndrome de *Burnout*, en el ámbito individual, destacan variables como el género, edad, estado civil, nivel educativo, estructura familiar, habilidades sociales, estilos de afrontamiento al estrés, tolerancia al fracaso y a la frustración. También señalan variables sociales, como la falta de apoyo social, la carga multitarea, condiciones inadecuadas de trabajo, limitaciones de tiempo, remuneración insuficiente, el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Además, aborda las dimensiones del síndrome de *Burnout*, donde el agotamiento emocional se destaca como el componente fundamental del estrés individual. Este agotamiento está relacionado con la percepción de sentirse sobrecargado y con la carencia de recursos emocionales y físicos. La despersonalización, por otro lado, implica actitudes negativas, insensibilidad y apatía hacia el trabajo y los colegas. Finalmente, la falta de realización personal refleja sentimientos de incompetencia y una disminución en la productividad laboral (p. 1814).

Según Naranjo et al (2023) en su análisis sobre el agotamiento emocional, adoptan un enfoque centrado en el síndrome de *Burnout* desde la perspectiva del conflicto y la adaptación a las demandas laborales externas, especialmente en el ámbito de la salud. En su análisis, identifican factores intrínsecos, como la exposición constante a situaciones dolorosas, la presencia de la muerte, miedos, la sobrecarga de la actividad laboral y la preocupación por deficiencias en la formación académica. Asimismo, destacan factores extrínsecos que abarcan el entorno físico del trabajo, la distribución de las tareas laborales, la competencia intensiva entre profesionales y la escasez de recursos.

Luego de la revisión de estos tres conceptos, se puede llegar a un punto de vista común donde el agotamiento emocional de un trabajador puede ser definido como un estado caracterizado por la pérdida significativa de recursos emocionales necesarios para hacer frente a las demandas laborales. Este agotamiento no se manifiesta de manera aislada, sino que está estrechamente ligado a experiencias previas o simultáneas de estrés laboral, revelando su naturaleza acumulativa y su conexión intrínseca con el entorno de trabajo.

### **2.2.2 Inicios del Agotamiento Emocional**

Baldeón et al. (2023) hacen hincapié en la conexión directa de todos los aspectos con el síndrome de *Burnout*, que tiene sus raíces en 1974 cuando el Dr. Herbert Freudenberger lo definió como: "Un conjunto de síntomas físicos e indicadores conductuales derivados de su extenuante trabajo en clínicas sociales gratuitas en Estados Unidos" (p. 1813). El análisis histórico resalta el papel crucial de la psicóloga social Christina Maslach, quien formalizó y presentó el término en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología en 1976. Dentro de este concepto, se enfatiza el agotamiento en términos físicos, mentales y emocionales, siendo este último, según la perspectiva del autor, a menudo pasado por alto por muchas empresas y, en muchas ocasiones, es el factor que más contribuye a la baja productividad de los trabajadores.

Con el tiempo, el síndrome de *Burnout* y su componente: el agotamiento emocional, se han convertido en conceptos ampliamente reconocidos y estudiados en el ámbito de la psicología laboral y la salud ocupacional. Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó oficialmente el síndrome de *Burnout* en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) en 2019, reconociéndolo como un fenómeno relacionado con el estrés crónico en el lugar de trabajo.

En el análisis de González et al. (2020) se revela una comprensión detallada del agotamiento emocional, integrado en el contexto del *Burnout*, principalmente en entornos laborales específicos, especialmente aquellos pertenecientes a las "profesiones de ayuda", mayormente ocupadas por

mujeres. Se adopta el marco tridimensional propuesto por Maslach y Jackson, que abarca agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, como una estructura teórica para abordar la complejidad del *Burnout*. Además, el autor interpreta el agotamiento emocional como un fenómeno de naturaleza compleja y multifacética, arraigado en el estrés laboral crónico, resaltando su impacto específico en trabajadoras sociales de la salud, donde se evidencian niveles preocupantes de *Burnout*, especialmente en la dimensión del agotamiento emocional (p. 142).

Es decir, que existe una relación directa entre el *Burnout* y el agotamiento emocional en contextos laborales. Por ello se resalta la necesidad de abordar el agotamiento emocional de manera integral, donde se considere los factores que afectan a los trabajadores.

### **2.2.3 Causas del Agotamiento Emocional**

Las causas del agotamiento emocional en los trabajadores según la investigación realizada por Medrano-Osorio et al. (2022) se atribuyen a diversos factores que convergen en un entorno laboral desafiante. Entre estos factores, se destaca la presencia de niveles elevados de exigencia y presión para alcanzar metas y resultados. Esta dinámica se ha arraigado como una práctica cotidiana dentro de la cultura organizacional, siendo tolerada y aceptada por todos los miembros que conforman una empresa. Esto se podría denominar una sobrecarga laboral, vinculada directamente a las demandas productivas que exceden los estándares regulares.

La sobrecarga se relaciona con las características de la tarea, el ritmo y la organización temporal de trabajo las cuales contribuyen de manera negativa al generar una demanda cognitiva considerable en cada uno de los empleados. Esto a su vez puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, descanso, sueño y de relación con otras personas. Al momento de presentarse la sobrecarga de manera continua, a lo largo del año laboral se genera este agotamiento en los trabajadores.

Esto, junto con el hostigamiento laboral perpetrado por superiores jerárquicos, agrava aún más la experiencia de los trabajadores en dichas organizaciones, la cual se desarrolla con conductas hostiles y abusivas por parte de líderes y supervisores. El comportamiento se puede manifestar con críticas constantes, humillaciones públicas, asignación injusta de tareas, exclusiones deliberadas, entre otras formas. Además, las dificultades para relacionarse con compañeros de trabajo agregan una capa adicional de estrés social al ambiente laboral, puesto que varios empleados pueden presentar obstáculos en la interacción y comunicación efectiva con sus colegas.

En otro caso, Máynez-Guaderrama y Cavazos-Arroyo (2021) realizaron una investigación a partir de tres factores que causan el agotamiento, los cuales son: las condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral y el riesgo ocupacional. La primera aborda las horas de trabajo, las demandas del empleo, situaciones laborales exigentes, el manejo de las jerarquías la falta de coordinación entre las distintas áreas, entre otros. El segundo factor se refiere a las tareas que realizan los empleados, en ocasiones puede ocurrir que tengan más tareas asignadas de las que puedan realizar, es decir, el trabajo bajo presión de tiempo y esfuerzo. Además, puede existir ambigüedad del rol, descompensación entre autoridad y autonomía, entre otros. Por último, el riesgo ocupacional se trata de las amenazas psicosocial, físico y ergonómico que puede conllevar un cargo laboral.

Por otro lado, Suárez y Martín (2019) realizaron una investigación sobre el perfil sociodemográfico como otra causalidad del agotamiento emocional. Establecen que el género influye en la comprensión y regulación emocional, de lo cual obtuvieron que las mujeres presentan un mayor grado de agotamiento. Con respecto al área de conocimiento, influirá en la percepción y comprensión emocional de las situaciones. Además de tener en cuenta los años de ejercicio que tengan los trabajadores, mientras mayor sea el tiempo laborando, más probable será presentar desgaste emocional. Por último, el desempeño de actividades donde aquellos que deban gestionar actividades o tareas se verán mayormente afectados.

En conjunto, estas investigaciones resaltan la complejidad y multifactorialidad del agotamiento emocional en el ámbito laboral, subrayando la importancia de abordar no solo las condiciones laborales objetivas, sino también los aspectos sociales y emocionales que contribuyen a esta problemática. Al abordar las causas implica la necesidad de promover un entorno laboral que fomente relaciones saludables entre colegas, así como una cultura organizacional que reconozca y aborde las tensiones emocionales. Asimismo, el reconocimiento de factores sociodemográficos y de gestión de responsabilidades también desempeñan un papel crucial destaca la necesidad de intervenciones personalizadas y adaptadas a las circunstancias individuales.

#### ***2.2.4 Manifestaciones del Agotamiento Emocional***

Rodríguez (2020) clasifica las manifestaciones del síndrome del quemado o agotamiento desde una variedad de áreas. En el ámbito físico afecta con cansancio, pérdida de apetito y malestar general. Además, causar problemas respiratorios, digestivos, alteraciones del sistema nervioso, alteraciones hormonales, entre otros. Desde una perspectiva emocional, conlleva agotamiento, sentimientos de fracaso y vacío, baja tolerancia a la frustración, impotencia frente a los problemas, nerviosismo, inquietud y dificultad de concentración. Se experimentan olvidos frecuentes, falta de atención, tristeza con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, baja autoestima y despersonalización.

En cuanto a las manifestaciones conductuales, se observan conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas como tabaco, alcohol y otras. También se evidencian síntomas como irritabilidad, cambios bruscos de humor, hostilidad, aislamiento, agresividad, falta de eficacia, disminución de la capacidad para tomar decisiones, menor rendimiento y absentismo laborales. En el ámbito familiar y social genera problemas de pareja, deterioro del núcleo familiar y aislamiento social. En la organización, se manifiesta en conflictos con otros profesionales y pacientes, ineficacia en la actividad diaria, disminución de la calidad asistencial, cambios frecuentes de puestos de trabajo, absentismo y accidentes laborales. Asimismo, el afrontamiento cognitivo negativo respecto a las

tareas desempeñadas amplifica los efectos del agotamiento emocional, creando un círculo vicioso que afecta la salud mental y el bienestar psicológico de los trabajadores. Entre otras consecuencias o manifestaciones se evidencian síntomas que incluyen ansiedad, irritabilidad, desconfianza, agresividad verbal o física, cansancio, desánimo, temor, enojo, aislamiento y dolencias somáticas.

Igualmente, se observan trastornos en la dinámica organizativa, los cuales surgen a raíz de actitudes negativas hacia los colegas o las personas con las que se colabora, dificultades en la adaptación al rol o la tarea desempeñada, incumplimiento de las responsabilidades laborales, retrasos en el desempeño del trabajo, ausentismo, accidentes laborales, disminución en la productividad y una sensación general de insatisfacción laboral, entre otros (Preciado et al., 2004). Lo mencionado se relaciona con la investigación de Medrano-Osorio et al. (2022), en el cual el agotamiento emocional en el trabajo muestra una asociación notable con una disminución tanto de la salud física como mental, además de estar vinculado con una mayor restricción física y una reducción de la satisfacción tanto con las soluciones propuestas como con la vida en su conjunto. Este fenómeno se manifiesta claramente a través de tensiones y un nivel de satisfacción laboral disminuido.

Con respecto a la despersonalización, esta se manifiesta como una manera ineficaz para enfrentar las situaciones de estrés. Se presenta a manera de barrera con el objetivo de crear un límite con el resto de las personas y modificar su percepción de comentarios negativos sobre su desempeño laboral. Muestra distanciamiento, irritabilidad, actitudes negativas y poca empatía con el equipo de trabajo con el que colabora e incluso con las personas a las que dirige su trabajo, es decir, colegas y clientes. Incluso se puede evidenciar el uso de etiquetas despectivas para referirse a las personas, culpándolos en ocasiones de sus propias frustraciones y contribuyendo a la disminución del rendimiento laboral (Buelvas et al., 2022).

Por ende, las consecuencias del agotamiento emocional se presentan en cuatro áreas fundamentales: en áreas psicosomáticas, pudiendo manifestarse como dolores de cabeza,

problemas de sueño, alteraciones funcionales, entre otros. En la emocional, puesto que se puede asociar a sentimientos de culpa, irritabilidad, frustración, sentimientos de ansiedad, depresión y otros. En el área conductual, porque puede presentarse el absentismo laboral, distanciamiento con los demás, poca empatía, etc. Y en la social, por la tendencia al aislamiento, dificultades para relacionarse, etc.

En este contexto, la interacción compleja entre las alteraciones emocionales y los factores ambientales y sociales contribuye a un círculo vicioso con la sensación de fracaso y frustración profesional. Esto puede reforzar la sintomatología depresiva y perpetuar el impacto negativo en la salud mental y el bienestar general del individuo. La comprensión de estas dinámicas resulta crucial para desarrollar intervenciones efectivas que aborden tanto los aspectos emocionales como los contextuales en la gestión del agotamiento psicológico y sus consecuencias (Mahecha-Naranjo et al., 2023).

### **2.2.5 Modelos Teóricos del Agotamiento Emocional**

Existen diversos modelos que han surgido para intentar describir el fenómeno del agotamiento emocional de forma objetiva. Entre estos se encuentran:

- Modelo de Demanda-Control de Karasek y Theorell (1979), también conocido como el Modelo *Job Demand-Control* (Demanda-Control Laboral), examina la relación entre las exigencias laborales, el nivel de control percibido por el individuo y el estrés laboral. Facilita la comprensión de cómo las demandas laborales y la percepción de falta de control pueden contribuir al agotamiento emocional (Vallejo et al. 2020, p. 707).
- Teoría del Apoyo Social de Cobb (1976), la cual resalta la importancia de las redes sociales y el respaldo emocional en la salud mental y el bienestar psicológico. Explorar de qué manera el apoyo social, tanto en el entorno laboral como fuera de

él, puede atenuar el agotamiento emocional y fomentar un mayor bienestar psicológico (Gallardo et al, 2021, p. 80).

- Modelo de Desgaste de Maslach y Leiter (2016), que integra el agotamiento emocional como uno de sus elementos centrales. Este modelo ofrece una comprensión detallada de las dimensiones específicas del agotamiento emocional y sus implicaciones para el bienestar psicológico (González et al. 2020, p. 141).
- Teoría del Estrés Laboral de Lazarus y Folkman (1984), esta perspectiva se centra en la evaluación primaria y secundaria que las personas realizan al enfrentarse a situaciones estresantes en el trabajo. La evaluación primaria determina si la situación es percibida como amenazante, mientras que la evaluación secundaria implica evaluar los recursos disponibles para hacer frente.

Además, el concepto de afrontamiento abarca los esfuerzos cognitivos y conductuales para hacer frente al estrés, diferenciando entre el afrontamiento centrado en el problema y el centrado en la emoción. Los resultados del afrontamiento dependen de la percepción de eficacia, y las variables moderadoras, como la personalidad y creencias individuales, también influyen en este proceso. En conjunto, la teoría ofrece una comprensión integral de cómo las personas manejan el estrés laboral considerando factores internos y externos (Uribe, 2019).

- Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan (1985) la cual se enfoca en la importancia de satisfacer las necesidades psicológicas básicas para promover el bienestar. Puede aplicarse para explorar cómo factores como la autonomía, la competencia y las relaciones influyen en la vivencia del agotamiento emocional y el bienestar psicológico en el contexto laboral (Delgado et al. 2021, p. 9).

### **2.3 Bienestar Psicológico**

### 2.3.1 Definición

Ramos et al. (2020) examina el bienestar psicológico como un concepto subjetivo que se desarrolla a través del progreso psicológico individual, la habilidad para establecer relaciones y el crecimiento personal. Se enfatiza la naturaleza multidimensional del bienestar psicológico, identificándolo como un motivador intrínseco y focalizándose en el enfoque eudaimónico, que explora los indicadores del funcionamiento positivo de la persona. En términos sencillos, el bienestar psicológico se define como la percepción de un rendimiento óptimo a nivel personal y psicosocial. Con respecto a la satisfacción laboral, se caracteriza como: un estado emocional positivo originado en la percepción subjetiva de las experiencias laborales, influenciado por las características del puesto de trabajo y considerado un componente esencial de la calidad de vida laboral.

En el ámbito psicológico, también se resalta la relevancia de elementos como un entorno laboral que estimule mentalmente, compensaciones justas, respaldo en las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales positivas para fomentar niveles satisfactorios de satisfacción laboral y a su vez, se enfatiza la imperatividad de identificar aspectos negativos en el ámbito laboral y situaciones personales que puedan incidir en la satisfacción en el trabajo. Por lo que se considera sumamente necesario que hoy en día las empresas incluyan estrategias y programas preventivos destinados a mejorar y preservar niveles apropiados de satisfacción laboral, con el propósito de contribuir al bienestar emocional del personal.

Jorquera y González (2020) por su parte, conceptualizan el bienestar psicológico como el esfuerzo dirigido a perfeccionar el potencial propio, representándolo como un indicador del nivel de desarrollo psicológico de un individuo que interactúa de manera armoniosa y satisfactoria con su entorno. Este concepto abarca seis elementos: autoaceptación, relaciones positivas con los demás, autonomía, dominio ambiental, propósito en la vida y crecimiento personal. En el contexto laboral, establece vínculos entre el bienestar psicológico y diversas variables, resaltando su relación con fenómenos como el *burnout*, *mobbing*, desempleo, estrategias de afrontamiento, apoyo social,

inteligencia emocional, *engagement*, satisfacción con la vida, distanciamiento psicológico del trabajo, roles múltiples, sistemas de turnos, desempeño laboral, afrontamiento en situaciones conflictivas y compromiso organizacional.

Fulquez et al. (2022) resalta la dimensión emocional inherente al ser humano y su interacción constante con el entorno y los demás. Se subraya que las emociones, reguladas biológicamente, desempeñan un papel fundamental en la calidad de vida, influyendo tanto en las relaciones sociales como en la percepción individual de la existencia. Se enfoca en el impacto que las emociones pueden tener, llevando a experiencias positivas como aceptación, confianza y empatía, o generando reacciones negativas como el rechazo social ante expresiones de ira, enojo o inseguridad. Además, se aborda la relación entre las emociones y la salud mental, sugiriendo que el conocimiento y la comprensión del propio estado emocional y el de los demás son herramientas esenciales para alcanzar el bienestar, la salud y la prosperidad. Se ilustra con la posibilidad de que individuos con trastornos depresivos o de ansiedad puedan contemplar la opción de no continuar con su vida como un intento de aliviar su sufrimiento.

Es decir, el bienestar psicológico, se destaca por su naturaleza subjetiva y multidimensional, influenciada por el progreso personal y las relaciones. Se enfoca en el contexto laboral, resaltando la importancia de la satisfacción laboral para la calidad de vida y abogando por estrategias preventivas en las empresas. El bienestar psicológico se conceptualiza como el esfuerzo por desarrollar el potencial propio, incluyendo aspectos como autoaceptación, relaciones positivas y autonomía. En el ámbito laboral, se vincula con fenómenos como el *burnout* y se subraya la conexión entre emociones, salud mental y bienestar. Se destaca la relevancia de factores como un entorno laboral estimulante y relaciones positivas. Además, se resalta la dimensión emocional y su impacto en la calidad de vida, instando a comprender las emociones para lograr el bienestar. También se menciona la posibilidad de que personas con trastornos consideren opciones extremas para aliviar el sufrimiento emocional.

### **2.3.2 Evaluación del Bienestar Psicológico**

A lo largo del tiempo, se han ido desarrollando y empleando diversos instrumentos para medir el bienestar psicológico en base a los estudios que se han llevado a cabo. Uno de los más reconocidos que abarque este aspecto es la Escala de Ryff. Varios autores han aplicado y adaptado la escala de Ryff a sus investigaciones y estudios en base a la evaluación del bienestar psicológico, entre estos se encuentran Domínguez et al. (2019), Álvarez (2019); Salas y Avendaño (2021); y Arce et al. (2023), entre otros. Partiendo todos de la misma idea que van de la perspectiva hedonista y la perspectiva eudaimónica y a partir de estas, con las escalas indicadoras del bienestar psicológico que puede enfrentar un trabajador.

Desde una perspectiva hedonista, la búsqueda de la felicidad se concentra en maximizar el placer y minimizar el dolor. Esta filosofía sostiene que el propósito principal de la vida es experimentar sensaciones placenteras y evitar aquellas que causan sufrimiento. En el ámbito del bienestar psicológico, se da prioridad a la gratificación personal, la satisfacción de los deseos y la consecución de experiencias positivas como indicadores fundamentales de una vida plena.

En contraste, la perspectiva eudaimónica, inspirada en la filosofía de Aristóteles, se centra en el florecimiento humano mediante el desarrollo de virtudes y la realización de un propósito significativo. Desde este punto de vista, el bienestar no se limita a la búsqueda del placer, sino que implica vivir conforme a valores personales, alcanzar el potencial individual y contribuir al bien común. La realización personal y el sentido de propósito se consideran elementos esenciales para lograr un estado de bienestar profundo y duradero.

Según lo expresado, se ha considerado la definición de diversos autores y comprendido las corrientes filosóficas que entablaron el término, pero ¿cuál sería la definición actual más precisa? Según Díaz et al. (2006 como se citó en Rodríguez & Berrios, 2012): “el Bienestar Psicológico se define como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, donde el individuo muestra

indicadores de funcionamiento positivo” (p.7). Discerniendo de este modo que, este desarrollo abarca aspectos biopsicosociales del progreso humano en el cual el escenario más ideal es que cada ser humano goce del derecho y la oportunidad de crecer en un ambiente de igualdad de oportunidades con la intención que estos aspectos puedan mejorar a la par adaptándose a la individualidad que posee cada sujeto. Se sabe que este panorama se acerca más a lo utópico que a la ideal, así que partiendo de esta desigualdad de conveniencia es que surge la necesidad que conocer medir y, sobre todo, interpretar las dimensiones del Bienestar Psicológico más amplificadas y las que no lo están.

Al abordar la escala de Ryff, esta constituye una herramienta para medir el bienestar psicológico desde una perspectiva eudaimónica. Basándose en un modelo de seis dimensiones, la escala evalúa diversos aspectos del florecimiento humano: La autoaceptación, las relaciones positivas con los demás, la autonomía, el dominio del entorno, el propósito en la vida y el crecimiento personal. Y a su vez, para la adecuada evaluación del mismo, hace uso de diversas afirmaciones específicas en relación con lo que abarca respectivamente cada una de las dimensiones con el objetivo de poder determinar eficazmente el nivel de bienestar psicológico que el sujeto posee en cada una de estas áreas.

La escala de Bienestar Psicológico de Ryff es considerada como una de las más utilizadas, puesto que aparte de brindar una perspectiva mucho más detallada sobre el estado de la salud psicológica, es una prueba fiable y validada, la cual también ha sido adaptada.

### ***2.3.3 Bienestar Psicológico en Ambiente Laboral***

En la investigación realizada por Yáñez-Ramos y Moreta-herrera (2020) engloban el bienestar psicológico y el subjetivo para definir el bienestar laboral. El bienestar laboral se trata de una evaluación subjetiva positiva del trabajo, donde el trabajador se siente satisfecho a través de percepciones y valoraciones personales. Es un concepto complejo que abarca aspectos

biopsicosociales y estructurales, formando parte integral de la calidad de vida laboral. Este enfoque inclusivo del bienestar laboral considera diversos factores, como el entorno físico, riesgos laborales, organización del trabajo, tareas, relaciones laborales, salud personal, capacidad y hasta el estrés familiar.

Sin embargo, el bienestar laboral no solo se limita a la percepción subjetiva del trabajo como bueno o malo, sino también a la evaluación del contexto laboral que proporciona los recursos organizacionales necesarios para un adecuado bienestar. Es una consecuencia de la contribución organizacional, respondiendo a factores como condiciones y cambios laborales. El decir, el bienestar psicológico en el ambiente laboral se relaciona con variables como satisfacción, agotamiento, rendimiento laboral y clima organizacional. Un ambiente laboral que promueve el bienestar psicológico fomenta la resiliencia, la motivación y la productividad de los empleados. Su utilidad explicativa lo hace relevante en la investigación organizacional, y puede ser objeto de análisis e investigación.

Saldaña et al. (2020) mencionan que, en el contexto laboral, el agotamiento emocional ejerce una influencia perjudicial sobre la salud de las personas, considerando la salud como un proceso integral que abarca los aspectos social, físico y mental a lo largo de la vida. Este proceso está condicionado por factores individuales y las circunstancias del entorno sociocultural, determinando así el bienestar, la calidad de vida o la manifestación de enfermedades físicas y psicológicas. Y es vital reconocer que no solo incide en su calidad de vida de manera individual, sino que también repercute negativamente en las condiciones productivas de la empresa. En otras palabras, para alcanzar la productividad, sostenibilidad, competitividad y un adecuado desarrollo de las actividades organizacionales, es crucial que los empleados gocen de buena salud tanto física como mental, logrando esto a través de la promoción del bienestar en los ámbitos laboral y psicológico.

En lo investigado por Jorquera y González (2020) señalan que existe una estrecha conexión entre el bienestar psicológico y la sensación de individuación laboral, indicando que a medida que se

experimenta un sentido de crecimiento, propósito y armonía con el entorno, se fortalece la percepción de tener un plan laboral autodeterminado. Se podría inferir que cuando se experimenta plenitud personal, definida por tener un propósito, por un desarrollo y crecimiento percibidos, es decir, existe una proyección hacia el futuro. Esto se traduce en una orientación más clara y autodeterminada en su carrera profesional, generando un impacto positivo en la forma en que percibe y planifica su futuro laboral.

En otras palabras, los trabajadores que proyectan su futuro laboral y tienen la certeza de que pueden generar por su cuenta este proyecto laboral, son individuos que, en un sentido más amplio, evalúan positivamente sus vidas y a sí mismos. Creen en su capacidad para dirigir sus vidas y entornos para satisfacer sus necesidades y deseos, atribuyen propósito y significado a sus vidas, y experimentan un sentimiento continuo de crecimiento y desarrollo personal. Es notable la relación entre “la conciencia del proyecto de vida laboral y la dimensión de autodeterminación del proyecto de vida laboral, ambas vinculadas con todos los componentes del bienestar psicológico” (p. 8). Además, se resalta la relación entre la aceptación de uno mismo y el propósito en la vida con todos los elementos asociados al sentimiento de individualización en el ámbito laboral.

En Ecuador, la productividad del trabajador no dependerá si trabaja más horas, la jornada laboral debe ser de 8 horas cada día según el Código de Trabajo. Todo aquello que supere estas horas se considera como tiempo extra. Además de que el estado debe garantizar que exista un ambiente propicio para el desarrollo laboral de los trabajadores. Para asegurar la salud ocupacional o el bienestar psicológico todo lugar de trabajo debe evaluar constantemente los riesgos laborales, analizar que se cuente con los recursos y cuidados necesarios, brindar capacitaciones y establecer un reglamento para tener dominio de la seguridad laboral (Loayza Torres et al., 2022).

En resumen, la promoción del bienestar psicológico en el ámbito laboral no solo es una consideración ética, sino también una estrategia efectiva para cultivar un ambiente de trabajo saludable, sostenible y propicio para el crecimiento personal y profesional de los empleados. Del

cual se debe considerar aquellos aspectos que promueven el BP, tanto lo interno que sería del mismo individuo o trabajador, es decir, la personalidad, la percepción, susceptibilidad, afrontamiento, etc. Y lo externo que sería por parte del trabajo o empresa, es decir, el entorno de la organización, las leyes y reglamentos.

#### **2.4 Enfoque Cognitivo**

El aspecto cognitivo es considerado como núcleo del bienestar psicológico, puesto que tomará mucho valor el cómo se percibe la realidad y los sucesos por los que pueda transcurrir un individuo. El proceso de juicio frente a la satisfacción con lo realizado o logrado dependerá desde la evaluación individual que se adjudique, de su experiencia con el entorno tanto del presente como del pasado, según las distintas áreas de la vida de cada persona, de los objetivos, aspiraciones, relaciones interpersonales, la salud, entre otros. Desde este enfoque o respuesta se puede reflejar los valores y metas, por ende, se caracteriza de ser más subsiguiente y a tiempo prolongado (García-Viniegras, 2005). Esto permite identificar patrones de pensamiento específicos que pueden contribuir al agotamiento emocional, así como fortalezas cognitivas que pueden ser aprovechadas para la resiliencia emocional.

Este enfoque cognitivo, al ser más reflexivo y sostenido en el tiempo, revela la profundidad y complejidad con la cual la mente humana aborda su propia percepción y satisfacción, influyendo en la construcción de valores personales y en la dirección de objetivos a largo plazo. Este proceso no solo se limita a las experiencias inmediatas, sino que se extiende a la construcción de valores personales y a la dirección de objetivos a largo plazo. La interacción entre la cognición y la formación de valores destaca la importancia de comprender cómo estos procesos influyen en la configuración de la calidad de vida psicológica de un individuo a lo largo del tiempo. La mente humana, al procesar la información, no solo interpreta eventos de manera aislada, sino que también los enmarca en un contexto más amplio que involucra creencias personales, valores arraigados y metas a largo plazo.

Además, reconoce la individualidad en el agotamiento emocional que cada persona lleva consigo. La forma en que se procesa la información, los desafíos que sobrelleva desde su propia percepción.

Benzoni et al. (2020) señalan la importancia de la capacidad de un individuo para manejar la carga mental y emocional que enfrenta, junto a su percepción de control sobre ella, la cual se manifiesta por medio de los “procesos cognitivos de interpretación” (p. 2). Subrayan que las vulnerabilidades cognitivas de cada persona desempeñan un papel crucial en cómo procesan la información y evalúan las situaciones estresantes, filtrando su respuesta al factor estresante. En este complejo proceso, las emociones se desencadenan como resultado, y la respuesta ante los factores de estrés se ajusta o adapta según las habilidades ejecutivas del cerebro. Esta interacción dinámica entre la cognición, las emociones y la capacidad de respuesta destaca la complejidad de la gestión del estrés y agotamiento.

El enfoque cognitivo, al centrarse en la comprensión del desarrollo mental ante momentos que generan el agotamiento, brinda una perspectiva valiosa para abordar y gestionar eficazmente aquellas situaciones que intervienen en el bienestar psicológico de la persona. Este enfoque se sumerge en la complejidad de los procesos mentales que están en juego durante períodos de agotamiento emocional, examinando cómo los pensamientos y percepciones influyen en las respuestas emocionales y en la capacidad para hacer frente a situaciones desafiantes. Además, permite abordar y analizar la perspectiva de los trabajadores ante las situaciones demandantes, desde su conocimiento y valoración de la realidad. En este sentido, se trata de entender cómo la mente moldea la experiencia del agotamiento y cómo esa experiencia, a su vez, impacta en la salud mental y el bienestar general.

Su naturaleza estructurada y pragmática ha permitido la implementación de diversas técnicas. Entre estas se incluyen la educación en habilidades de afrontamiento, que proporciona herramientas prácticas para actuar de mejor manera a momentos desencadenantes de agotamiento o estrés; el desarrollo de la asertividad, promoviendo la expresión adecuada de pensamientos y

sentimientos; la resolución de dificultades o desafíos, orientada a encontrar soluciones efectivas; la gestión del tiempo, para optimizar la productividad y reducir la presión temporal; la reestructuración cognitiva, que implica modificar patrones de pensamiento negativos; y la psicoeducación, que proporciona información relevante sobre el agotamiento y sus efectos en la salud mental.

Estas estrategias, integradas en el enfoque cognitivo, ofrecen un conjunto diversificado de herramientas para conocer, analizar, fortalecer la resiliencia y mejorar la capacidad de afrontamiento ante las demandas estresantes y agotamiento. Al abordar el aspecto cognitivo de la gestión ante situaciones demandantes, estas estrategias se centran en la modificación y optimización de los procesos mentales, fomentando la adopción de perspectivas más saludables y efectivas para interpretar situaciones desafiantes.

El agotamiento emocional se suma a este complejo proceso, ya que las emociones desencadenadas en respuesta al estrés contribuyen a la fatiga emocional. Este estado de agotamiento puede afectar la capacidad del individuo para enfrentar de manera efectiva los desafíos estresantes. Es decir, la percepción del estrés, su procesamiento cognitivo y la respuesta emocional, junto con el agotamiento emocional, se entrelazan en la gestión del estrés desde una perspectiva cognitiva. Este complejo entramado subraya la interconexión dinámica entre la mente, las emociones y la capacidad de afrontar el estrés, destacando la importancia de abordar integralmente estos aspectos para lograr un manejo saludable y efectivo de las situaciones estresantes.

Como acota Domínguez-Lara (2018) una de las maneras efectivas de gestionar las emociones es por medio del enfoque cognitivo, puesto que este permite procesar la información emocional que se genera por el ambiente en el que se desarrolla el individuo. Esto le proporciona a la persona tanto antes como después de un suceso estresante o demandante el control de sus emociones por medio de una variedad de estrategias cognitivas, para lograr una mejor gestión de la reacción frente a acontecimientos que interfieran en el bienestar del individuo.

Una de las técnicas desde el enfoque cognitivo es la reestructuración cognitiva, la cual se enfoca en que el individuo reconozca su malestar o agotamiento siendo de esta manera que realizará una evaluación lógica de lo que está ocurriendo y a su vez generar una adaptación y reacomodación de aquellas “cogniciones erradas o irracionales”. Por medio de esta técnica se puede realizar una revisión de la percepción y a su vez realizar un cambio de aquello que interfiere en la manera adecuada de reaccionar a los desafíos que presente. Esto permite disminuir las consecuencias emocionales (Ávila, 2010). Es decir, que aquello que genera un vínculo entre los individuos y el ambiente son las valoraciones cognitivas. Esto provoca las emociones que se relacionan a favor o en contra de su bienestar.

A partir de lo mencionado, se resume la destacada importancia del aspecto cognitivo, por su influencia en la percepción de la realidad y los eventos de la vida. La evaluación individual, basada en experiencias y áreas de la vida como metas, relaciones y salud, determina la satisfacción con los logros. La significancia de abordar los factores en el entorno laboral desde el enfoque cognitivo se resalta para comprender la percepción que influye en el agotamiento emocional y, por ende, en el bienestar psicológico. Es decir, que el enfoque cognitivo no solo busca aliviar los síntomas superficiales del agotamiento emocional, sino que se sumerge en las raíces cognitivas de dichos síntomas, ofreciendo así un marco comprensivo y aplicable para promover la salud mental y el bienestar a largo plazo.

### 3. Metodología

En el presente estudio se hizo uso de la modalidad de análisis de casos, para lo cual, se contó con una metodología cualitativa y un diseño investigativo de tipo fenomenológico con alcance descriptivo. Para esta investigación que se llevó a cabo fue necesario plantear los respectivos objetivos, pregunta de investigación, instrumentos y técnicas correspondientes, como también determinar la muestra, entre otros aspectos definidos en este apartado. Los participantes seleccionados fueron trabajadores que pertenecen al área de archivo de la empresa detallada, que han experimentado características relacionadas a la problemática, la cual abordará las afectaciones en el bienestar psicológico y sus dimensiones a causa del agotamiento emocional.

#### 3.1 Selección y definición del caso

La nueva ola tecnológica ha cubierto cada espacio de la vida diaria y su funcionalidad, desde la necesidad de desarrollo de nuevas aptitudes como forma de adaptación a la competitividad del mundo actual, hasta su repercusión como fuentes sobre estimulantes en el ser humano en todas las áreas que éste se desempeña. Esto, en el ámbito laboral, se evidencia en las afectaciones que se manifiestan en el bienestar psicológico de los trabajadores, las cuales pueden llegar a ocasionar un agotamiento a causa de la constante exposición factores estresores en los individuos, mismos que varían según: la carga laboral de cada puesto de trabajo, la personalidad del sujeto, la disponibilidad de las herramientas de operación en buen estado, capacitaciones brindadas, la existencia o no de barreras de comunicación y otros agentes externos del ambiente.

El agotamiento emocional, comprendido como un componente fundamental del *Burnout*, parte como un estado de cansancio tanto físico como mental debido a una sobrecarga de esfuerzo psicológico. Su incremento en áreas laborales puede llegar a generar diversas manifestaciones negativas en la vida de quien lo posee, siendo este uno de los motivos más significativos de su

afectación en la calidad de vida, reflejándose de esta manera en un decremento de su bienestar y en diversas ocasiones, en la limitación y fracaso constante en sus actividades cotidianas.

Según Domínguez, S. (2016): “El agotamiento emocional facilita la aparición de reacciones de distanciamiento emocional y cognitivo respecto a la actividad como forma de afrontar la sobrecarga que esta conlleva” (p. 97). Su actual incidencia en el área laboral puede asociarse con la constante exposición a situaciones de estrés, exceso de trabajo o actividades asignadas, como también a un esfuerzo excesivo en la realización de sus responsabilidades diarias. Los síntomas que se manifiestan debido al agotamiento emocional pueden llegar a afectar la calidad de vida de los trabajadores, lustrando de esta forma, la calidad de su desempeño laboral, lo cual en reiteradas ocasiones provocan la insatisfacción del personal superior, cuyas respuestas a estos rendimientos irónicamente devuelve al sujeto al estado de agotamiento, pero esta vez con mayor incidencia. Por esta razón, analizar el agotamiento emocional y su afectación en el bienestar psicológico del área de Archivo de la empresa Guazini, fue considerada para el presente análisis de caso.

Las características generales de los casos que a estudiar para llevar a cabo la investigación pertinente abarcaron la participación de 4 individuos de ambos sexos, respecto a los criterios de inclusión y exclusión fueron los siguientes:

**Criterios de inclusión:**

- Personal que se encuentre laborando respectivamente en el área de archivo de la empresa Guazini.
- Personal que se encuentre laborando por mínimo 9 meses en la empresa.
- Personal que se encuentre laborando presencialmente.
- Personal que haya accedido a firmar el consentimiento informado de manera voluntaria.

- Personal que haya puntuado alto en la subescala de Agotamiento emocional del Cuestionario MBI.

**Criterios de exclusión:**

- Personal que no sea perteneciente al área de archivo de la empresa Guazini.
- Personal que se encuentre laborando por menos de 9 meses en la empresa.
- Personal que se encuentre laborando virtualmente.
- Personal que haya rechazado participar y firmar el consentimiento informado.
- Personal que puntúe bajo en la subescala de Agotamiento emocional del Cuestionario MBI.

**3.2 Preguntas de investigación**

¿Cómo influye el agotamiento emocional en el bienestar psicológico de los trabajadores del área de archivo de la empresa Guazini?

**3.3 Objetivo general**

Analizar el agotamiento emocional y su influencia en el bienestar psicológico del personal perteneciente al área de archivo de la empresa Guazini.

**3.4 Objetivos específicos**

- Identificar el agotamiento emocional en el personal de la empresa Guazini.
- Caracterizar las dimensiones del bienestar psicológico afectadas por el agotamiento emocional en personal del área de archivo de Guazini.
- Describir las dimensiones del bienestar psicológico afectadas por el agotamiento emocional en personal del área de archivo de Guazini.

**3.5 Tipos de investigación y alcance o diseño**

La estrategia metodológica llevada a cabo es el análisis de caso, y se contó con un enfoque de tipo cualitativo, según Sampieri (2014) cada individuo posee una manera única de ver el mundo, siendo que, el enfoque cualitativo mediante la recolección y análisis de datos trata de comprender en su contexto todo aquello que respecta a la variedad de concepciones existentes en base a las diversas experiencias vividas. De esta manera, la presente investigación tuvo como objetivo conocer y analizar la afectación del agotamiento emocional a consecuencia del ámbito laboral u otros factores, en el bienestar psicológico de los trabajadores, para lo cual se seleccionó como población representativa al personal perteneciente al área de archivo de la empresa Guazini.

La investigación a su vez empleó un diseño investigativo de tipo fenomenológico para poder explorar y comprender el fenómeno estudiado desde las diferentes experiencias y perspectivas subjetivas de cada uno de los participantes. Tuvo a su vez, un alcance descriptivo, el cual tiene como objetivo brindar una descripción tanto general como detallada del fenómeno que se pretende estudiar (Reyes et al., 2014), es decir que este permite una comprensión mucho más amplia acerca de la problemática abordada, evitando generalizar información entre participantes, facilitando de esta forma que, mediante su análisis, se pueda obtener y proporcionar una descripción mucho más específica acerca de aquellos signos de problemática que enfrentan diariamente estos trabajadores a causa de su agotamiento emocional y la repercusión que puede tener este, en su bienestar psicológico.

### 3.6 Constructos del estudio

**Tabla 1**

*Constructos y variables del estudio*

CONSTRUCTOS	DIMENSIONES	INDICADORES
Agotamiento	Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	- <i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>

<b>Emocional</b>	del Inventario de <i>Burnout</i> de Maslach	<b>(1981)</b>  <i>Nivel de agotamiento emocional</i>  <i>Alto: igual o mayor a 27</i>  <i>Medio: de 19 a 26</i>  <i>Bajo: igual o menor a 18</i>  <b>- Entrevista semiestructurada desarrollada por Jeannette Freire y Andrés Villacís (2023)</b>
<b>Bienestar Psicológico</b>	Autoaceptación Dominio del entorno Relaciones positivas Autonomía Propósito en la vida Crecimiento personal	<b>- Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1995) - adaptado por Dierendonck (2004)</b>  <i>Nivel de Bienestar Psicológico (BP):</i>  <i>BP Elevado: mayor a 176</i>  <i>BP Alto: de 141 a 175</i>  <i>BP Moderado: de 117 a 140</i>  <i>BP Bajo: menor a 116</i>
	Ítems: 1, 4, 5, 6, 7, 11 de la Entrevista semiestructurada.	<b>- Entrevista semiestructurada desarrollada por Jeannette Freire y Andrés Villacís (2023)</b>

### 3.7 Fuentes de datos

Para los instrumentos se recurrió a la aplicación de dos test psicométricos con la finalidad de poder recoger la mayor cantidad de información necesaria que sea contribuyente con los objetivos de la presente investigación, como también una entrevista semiestructurada la cual consta de una

serie de 12 preguntas para poder obtener los datos requeridos para proceder con su respectivo análisis.

- ***Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) (1981)***

Este inventario propuesto Maslach y Jackson entre los años 1981-1986, fue creado en Estados Unidos siendo desde entonces “el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología” (Saborío, L. & Hidalgo, L. 2015). Dentro de sus tres dimensiones y 22 ítems, abarca la idea que existen diferentes vías para medir la satisfacción y bienestar de un sujeto en un área de trabajo. En primer lugar, está el agotamiento emocional (9 ítems) el cual se enfoca en la evaluación de las vivencias vinculadas a sentirse emocionalmente abrumado y exhausto como consecuencia de las exigencias laborales. En segundo lugar, está la despersonalización (5 ítems) que mide la expresión de respuestas insensibles e impersonales hacia los receptores de un servicio o de la interacción que sucede dentro de un área de trabajo. Por último, la realización personal (8 ítems) que busca evaluar el éxito percibido por el sujeto en lo laboral y su satisfacción acerca de su proyección en sí mismo/a de forma subjetiva.

El MBI se destaca como una herramienta de gran utilidad para: 1) la evaluación del síndrome de *burnout* en profesiones; 2) la validación y evaluación de la estructura tridimensional del *burnout*; y 3) la comprensión de la naturaleza intrínseca del *burnout* con la finalidad de desarrollar intervenciones efectivas. “Particularmente en América Latina existe un creciente número de artículos, tesis, ponencias y libros sobre el tema” (Juárez et al., 2020)

El *Maslach Burnout Inventory* presenta una fiabilidad de Cronbach aceptable, con valores del  $\alpha$  de Cronbach de 0,80, una validez convergente 40 y discriminante adecuada, su fiabilidad por factores es de  $\alpha=0,90$  (agotamiento emocional),  $\alpha=0,79$  (despersonalización) y  $\alpha=0,71$  (baja realización personal) (Díaz et al., 2006).

- ***Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1995)***

El cuestionario Escalas de Bienestar Psicológico creado por Ryff y Keyes (1995) en Estados Unidos, es un instrumento con el objetivo de medir el bienestar psicológico (Jurado et al., 2017) con un total de 6 factores:

- Autoaceptación
- Relaciones positivas con otras personas
- Autonomía
- Dominio del entorno.
- Propósito en la vida
- Crecimiento personal

La escala cuenta con múltiples variaciones y adaptaciones con el pasar de los años con el objetivo que sea lo más orientado posible hacia la medición del bienestar psicológico, así como reconocer la utilidad de las dimensiones con sus diferentes ítems. Es por esto que las versiones de Ryff, Lee, Essex y Schumutte (1994), Ryff y Keyes (1995 y 2002) con 14, 9 y 3 ítems respectivamente, a pesar de ser adecuaciones, no lograban comprender una relación entre una buena consistencia interna e indicadores de ajustes al modelo teórico.

Por esta razón, para este estudio se escogió la adaptación de Van Dierendonck (2004), quien propuso una versión compuesta por 39 ítems adaptada al castellano que, en comparación con las demás versiones, cuenta con mejores propiedades psicométricas. En cuanto a la fiabilidad de Cronbach, cuenta con una buena consistencia interna con valores entre 0,71 y 0,93. (Psicothema, 2006).

- ***Entrevista Semiestructurada***

La entrevista semiestructurada fue elaborada en el año 2023, por los autores correspondientes de la presente investigación, Jeannette Freire Arce y Andrés Villacís Lascano, estudiantes de Integración Curricular. Esta, consta de 4 preguntas introductorias y 12 preguntas

tanto abiertas como cerradas que se desarrollaron en base a las dimensiones del Bienestar Psicológico: Autoaceptación (2), Dominio de entorno (2), Relaciones positivas (2), Crecimiento personal (2), Autonomía (3) y Propósito de vida (1), para las cuales también se tuvo en cuenta los resultados de los participantes en su aplicación del test de Ryff, con la finalidad de poder determinar la cantidad necesaria de preguntas que debía abarcar respectivamente cada dimensión. La entrevista se realizó con el objetivo de poder profundizar en la influencia que ha generado el agotamiento emocional en el bienestar psicológico de los trabajadores, por lo que ambas variables fueron consideradas durante su elaboración.

### **3.8 Consideraciones éticas**

El presente análisis de caso tiene como prioridad producir conocimiento científico veraz que pueda ser socializado por la comunidad y posicionarse al alcance del interés de cualquier investigador y para lograr esto es imprescindible priorizar el bienestar de todos los involucrados, principalmente de los sujetos de análisis. Por lo tanto, se procedió con una serie de pasos previamente premeditados con la intención de garantizar los derechos e intereses de nuestra población reconociendo esta como principal prioridad por encima de los objetivos de nuestra investigación.

Tomando a consideración los principios éticos de la American Psychological Association (APA) y en respectivo cumplimiento con el art. 66 literal 19, de la Constitución de la República del Ecuador 2008 registro oficial #449, se buscará respaldar el derecho a la protección de datos e información de carácter personal de cada uno de los participantes involucrados en la presente investigación, resguardando a su vez, que estos, sean divulgados sin una previa autorización por parte de los implicados, garantizando completa confidencialidad y evitando de esta forma cualquier tipo de violación a la privacidad.

Por lo que, para el proceso de selección de los participantes, como primera instancia se llevó a cabo mediante una previa autorización por parte del jefe del área de archivo de la empresa. Una vez obtenido el permiso requerido, se procedió a impartirles una hoja de información, en la que se brindó una breve explicación acerca del estudio y procedimiento que se realizaría previamente, seguido por el consentimiento informado, para el cual se explicó cada uno de los lineamientos acerca del mismo, buscando así haber aclarado cualquier tipo de duda o interrogante y se invitó a participar de manera libre y voluntaria en el proyecto. Como también se comentó que, en caso de que en cualquier momento decidan revocar el consentimiento y dejar de participar en el estudio, esto no tendrá ningún tipo de consecuencia negativa hacia su persona, teniendo como finalidad el priorizar su integridad y garantizar su bienestar durante cada fase del proceso de estudio.

De esta forma, durante todo el transcurso del proyecto se contempla tener como prioridad la protección de sus derechos, rechazando cualquier tipo de manipulación o falsificación de los datos, para beneficio tanto de los autores, empresa, institución de educación superior, como también de los participantes, ponderando su autonomía y respeto por los mismos. Se empleó un tipo de procedimiento sin vinculación alguna a su verdadera identidad, garantizando esto la confidencialidad de sus respuestas. Siendo que, el único y exclusivo uso del compendio de información es en la presente realización de la investigación, que tiene netamente fines académicos, evitando a su vez, cualquier medio que facilite su divulgación. En cuestión a la accesibilidad que tengan los participantes, disponen acerca de toda la información relacionada sobre la manera en que sus datos son y serán protegidos, incluso teniendo la libertad y completa autoridad de retirar sus datos de la investigación incluso si ya ha sido publicada.

#### 4. Descripción del caso

##### Caso 1

AJ es un hombre de 24 años, soltero, que reside en la ciudad de Guayaquil, en el sector Sur Oeste, actualmente vive con sus padres y no tiene hijos. Cuenta con un nivel de estudios graduado de Bachiller y por el momento no se encuentra cursando ninguna carrera universitaria. Ocupa el cargo de operador en la empresa Guazini, en donde lleva trabajando 4 años, desde el 2019. Comenta que laboró de corrido durante 3 años hasta el 2021, pero que el año pasado tuvo que ausentarse por problemas de salud, una afección ocular que le imposibilitaba ejercer su cargo, por lo que volvió a retomar su labor recién a inicios de este año, sin embargo, este no cuenta con un contrato fijo.

En relación con la recolección de datos y la aplicación del MBI, ciertas dudas fueron aclaradas al explicarse las disposiciones del consentimiento informado y aceptando las mismas con su firma. La derivación de este acercamiento nos facilitó sus datos sociodemográficos, detalles puntuales acerca de su relación con la empresa y el cargo que ocupa en la misma. Así mismo, nos orientó a identificar que presenta un agotamiento emocional alto por la puntuación obtenida de los resultados del instrumento. En la aplicación de la Escala de Ryff se aclararon dudas acerca de algunos términos y AJ culminó en el tiempo estimado, manifestando un gran interés en conocer los resultados.

En sus palabras AJ describe el agotamiento emocional desde una perspectiva rutinaria, considerando que, “el no tener apoyo moral por parte de alguien más o incluso de ti mismo” puede generar este tipo de sensación. AJ empezó a manifestar este tipo de síntomas desde la aparición de su problema de salud, pues al no poder laborar y ser la única fuente de ingresos en su hogar, constantemente comenzaba a sentir un “agotamiento continuo”, a sentirse “decaído”, pero que aun así siempre “trataba de sobrellevar las cosas”. Por último, AJ manifiesta que actualmente percibe este tipo de agotamiento por motivo de la “rutina diaria”, pues siente un desgaste de “hacer todos

los días lo mismo”, y también debido a la reciente ruptura con su pareja con la cual duró 3 años, pues esta era una de las pocas personas que le brindaba su apoyo moral y sentimental.

## **Caso 2**

PM es un hombre de 24 años, vive en la ciudad de Guayaquil, específicamente en el sector Norte. Su estado civil es soltero, pero cuenta con una pareja habitual. No tiene hijos y ocupa el cargo de operador en el área de archivo de la empresa Guazini, en la que lleva laborando aproximadamente un año y medio. Actualmente se encuentra cursando el último año de la carrera de Mercadotécnica en la Universidad Salesiana. Su situación laboral es similar a la de sus compañeros, no cuenta con un contrato fijo. De todas formas, la dinámica que se maneja es como la de un trabajo regular, pero en su caso es requerido sólo por medio tiempo, así que sus horas semanales de trabajo se reducen a 25.

Respecto a la aplicación del MBI, PM formuló ciertas preguntas acerca de la duración de su participación que fueron debidamente aclaradas y voluntariamente quiso firmar el consentimiento informado. Para el segundo instrumento, se procedió a dar las indicaciones pertinentes requeridas para la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y fue completado sin novedad alguna respetando el tiempo establecido. Para recabar la información requerida y completar ambas pruebas PM tuvo una actitud cooperativa y no expresó inconveniente alguno en estas 2 actividades que nos ayudó a realizar.

Para PM el agotamiento emocional es “estar constantemente cansado, desanimado y demás”, como también “sentirse irritado o frustrado por los problemas diarios”, junto a esto detalla situaciones en específico que le han causado este tipo de sintomatología que empezó a sentirla hace aproximadamente 3 meses atrás principalmente por “falta de dinero en su hogar”, además que también se encuentra actualmente estudiando y trabajando, provocándole un cansancio que se incrementa paulatinamente. Asimismo, expresa que al estar cursando el último año de su carrera

hace que se sienta “muy agotado”. Sin embargo, explica que “aun así intenta dar su mejor desempeño” pues considera que “a pesar de todos los problemas, cuenta con salud, trabajo, estudios y una familia, por la cual se siente agradecido”.

### **Caso 3**

AB es una mujer de 21 años, soltera, no cuenta con hijos y es residente de la ciudad de Guayaquil, dentro del sector Sur. Vive con sus padres y hermanos, actualmente se encuentra cursando la licenciatura de la carrera de Idiomas y lenguas extranjeras en la Universidad de Guayaquil. AB ocupa el cargo de operadora de escáner en la empresa Guazini, en donde lleva trabajando alrededor de 5 años durante los cuales ha ejercido el mismo puesto, pero con variaciones en las responsabilidades asignadas. No cuenta con contrato fijo, aunque, de todas formas, se maneja como si fuese un trabajo regular, con un total de 45 horas semanales que cumple de lunes a viernes.

Al presentarle la propuesta de ser participante de nuestro estudio tuvo una respuesta positiva. En general se mostró colaborativa y muy interesada en aceptar. Una vez que se le explicó el consentimiento informado y el cuidado con que sería manejada su información lo firmó inmediatamente. Se realizó la aplicación del MBI, el cual fue completado sin ninguna novedad y habiendo comprendido cada parte del mismo. Luego, se procedió con el segundo instrumento, la Escala de Ryff, AB presentó dudas acerca de varios ítems, por lo que se le facilitó la ayuda requerida para guiarla a dar una respuesta lo más acertada posible a pesar de manifestar este limitante.

AB, ejemplifica el agotamiento emocional en situaciones donde se siente presionada, como cuando le “asignan muchas tareas en poco tiempo” llevándola a pensar excesivamente en cómo terminar aquello asignado lo antes posible, pues al estar sobrecargada de actividades y responsabilidades le provoca este tipo de respuesta negativa. AB empezó a manifestar este tipo de síntomas alrededor de hace dos años, principalmente debido al cambio de personal que ha habido en la empresa desde entonces lo cual de vez en cuando genera situaciones de sobrecarga laboral. AB

comenta que este agotamiento emocional lo percibe tanto en el trabajo como fuera de él, ya que “al ser una joven que trabaja y estudia siente una presión mucho más alta”, sin embargo, manifiesta que su hogar sería la excepción, pues en él no tiende a sentir este tipo de síntomas tan regularmente como en estos otros dos ámbitos.

#### **Caso 4**

GM es una mujer de 27 años, casada, que actualmente vive con su pareja y tiene un hijo. Reside en Guayaquil dentro del sector Suroeste, en el suburbio de la ciudad. Cuenta a su vez, con un título de tercer nivel en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial y ejerce el cargo de operadora dentro del área de archivo de la empresa privada Guazini, en la cual lleva laborando 2 años. Actualmente trabaja en una jornada de medio tiempo en la cual cubre un número de 25 horas a la semana que son cumplidas de lunes a viernes, sin contrato fijo.

Al presentarle la propuesta de participar en nuestro estudio demostró un leve interés en el tema y buena disposición en querer cooperar. Se le entregó el consentimiento informado y no hubo dudas así que procedió a firmar el documento. Se procedió a aplicar el MBI según las indicaciones recomendadas. Durante su realización presentó ciertas dudas acerca de los ítems las cuales fueron resueltas sin inconvenientes y la culminación de este estuvo dentro del rango de tiempo ideal. Para la realización de la Escala de Ryff, GM accedió a participar en la aplicación del mismo sin ningún tipo de inconveniente. Al completar el instrumento tuvo varias dudas en algunos de los estatutos y se excedió mínimamente del tiempo establecido para el mismo.

GM describe el agotamiento emocional como “exceso de trabajo, fatiga y cansancio” entre lo que ejemplifica diversos ámbitos de la vida diaria en que pueden manifestarse este tipo de síntomas, pues expresa que actualmente “al ser esposa, madre y una persona que labora todo eso se une”. Asimismo, comenta que empezó a manifestar algunos síntomas hace 4 o 5 meses, y que ahora que la han cambiado a tiempo parcial, todo se ha aligerado un poco más (en cuestiones de

tiempo libre), a diferencia de cuando trabajaba a tiempo completo. Por otro lado, GM también menciona que una problemática que podría estar afectándole ciertamente en el presente sería el “exceso de trabajo”, pues pese a que no se encuentra desempeñando en el mismo horario que antes, su carga laboral no es directamente proporcional al tiempo establecido de su jornada parcial en comparación a la de una persona que trabaja en jornada completa.

## 5. Resultados

La presente sección corresponde a la información y datos recopilados de los distintos instrumentos y técnicas mediante su aplicación a la muestra seleccionada, la cual previamente cumplió con los requisitos de inclusión para participar en este proyecto investigativo. Los análisis de los resultados se desarrollarán por la vía de técnicas aplicadas, en la que se procederá a realizar un respectivo análisis por cada uno de los instrumentos utilizados con el apoyo de tablas y figuras para facilitar la comprensión de los datos obtenidos de los mismos. Finalmente se concluirá con un análisis recopilatorio, basado en la triangulación, con el objetivo de poder dar respuesta a la pregunta de investigación del presente análisis de caso.

### 5.1 Cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

El cuestionario de Inventario de *Burnout* de Maslach fue el primer instrumento aplicado al personal del área de archivo de la empresa Guazini. Este, consta de 22 ítems de afirmaciones que permiten obtener respuesta de los profesionales sobre su estado en base a sentimientos, pensamientos y actitudes en relación su entorno de labor. A su vez, se considera un constructo tridimensional, por lo que se divide en tres subescalas que son: Agotamiento emocional (consta de 9 ítems), Despersonalización (consta de 5 ítems) y Realización personal (consta de 8 ítems). Los resultados de su aplicación se obtienen a partir de la valoración de alto, medio y bajo según cada una de las subescalas, pues estas se computan únicamente por separado, y respectivamente hacen referencia al nivel de *burnout* que presenta el trabajador.

Las respuestas que se obtienen a través de los ítems de este indican la frecuencia con la que se ha experimentado el sentimiento u emoción, y usa un rango de puntuación de escala tipo Likert, que consta de los siguientes niveles: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año, o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Varias veces a la semana y 6 = Diariamente.

Para este análisis de caso, se focalizó en la subescala de Agotamiento emocional, que se encuentra conformada por los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Por otro lado, para el respectivo abordaje de selección de los casos, esta se aplicó a una población inicial de 10 personas, las cuales conjuntamente son trabajadores pertenecientes al área de archivo de la empresa Guazini, con la finalidad de extraer la muestra requerida a partir de los resultados que se adapten a los criterios de inclusión correspondientes, tomando como consideración aquellos que puntúen con un nivel elevado en la prueba.

A partir de los resultados obtenidos, se procedió a sacar la respectiva puntuación en esta dimensión y posteriormente a valorar si cuentan con un nivel bajo (igual o menor a 18), un nivel medio (de 19 a 26) o un nivel alto (igual o mayor a 27).

**Tabla 2**

*Propiedades de la Subescala de Agotamiento emocional (MBI)*

Subescala	Ítems	Frecuencia	Puntuación
<b>Agotamiento emocional</b>	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0. = Nunca.	<b>Nivel alto:</b> = o > 27
	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	1 = Pocas veces al año, o menos.	
	3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar.	2 = Una vez al mes o menos.	<b>Nivel medio:</b> 19 a 26
	6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	3 = Pocas veces al mes.	
	8. Me siento "quemado" por mi trabajo.	4 = Una vez a la semana.	<b>Nivel bajo:</b> = o < 18
	13. Me siento frustrado en mi trabajo.	5 = Varias veces a la semana.	
	14. Creo que estoy trabajando demasiado	6 = Diariamente.	

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

20. Me siento acabado

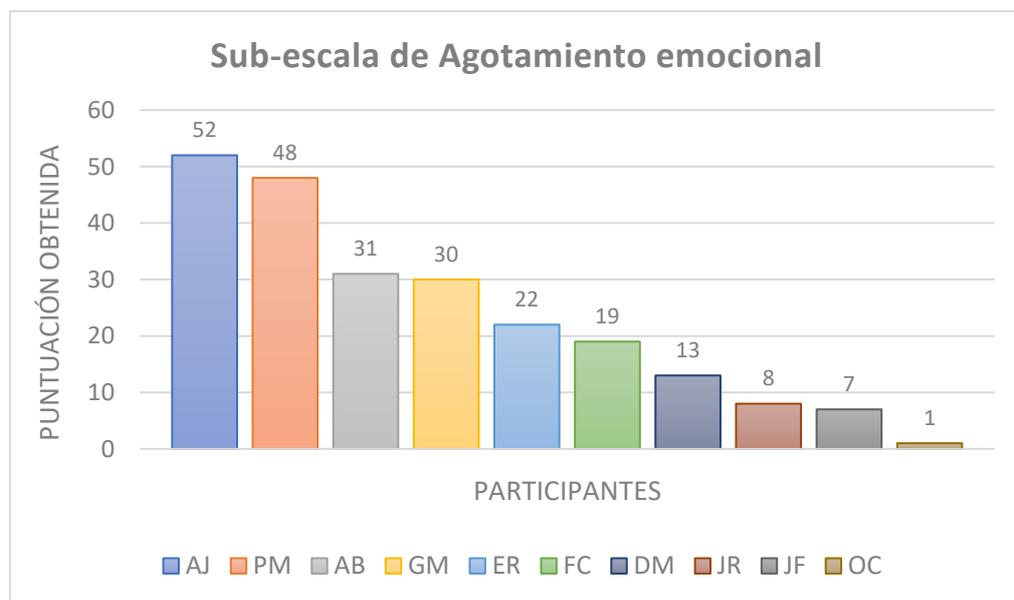
**Tabla 3**

*Resultados de la Subescala de Agotamiento emocional del cuestionario MBI*

PARTICIPANTE	PUNTUACIÓN	NIVEL
AJ	52	Nivel alto
PM	48	Nivel alto
AB	31	Nivel alto
GM	30	Nivel alto
ER	22	Nivel medio
FC	19	Nivel medio
DM	13	Nivel bajo
JR	8	Nivel bajo
JH	7	Nivel bajo
OC	1	Nivel bajo

**Figura 1**

*Resultados: Puntuación obtenida de los participantes*



Mediante el uso del Inventario de *Burnout* de Maslach, aplicado a esta subescala nos indicó como resultado 4 de 10 participantes obtuvieron una puntuación mayor a 27 (véase tabla 3 y figura 1), por lo que fueron considerados para conformar la muestra del presente estudio. Siendo el Caso 1 “AJ” quien obtuvo la puntuación más elevada en referencia al agotamiento emocional, teniendo como resultado 52 puntos; mientras que, el Caso 2 “PM” le sigue con una puntuación de 48; como tercero se encuentra el Caso 3 “AB” obteniendo una puntuación de 31; y se finaliza con el Caso 4 “GM”, que obtuvo la puntuación más baja en comparación a los anteriores, pero aún se encuentra dentro del rango elevado con una suma total de 30. Por lo que se considera que la experimentación de Agotamiento emocional en estos 4 casos corresponde a un nivel alto, tomando como referencia los puntos de corte para las puntuaciones del inventario de Maslach (véase tabla 2).

## **5.2 Escala de Bienestar Psicológico de Ryff**

El siguiente instrumento que se requirió su aplicación al personal de archivo fue la Escala de Bienestar Psicológico. Esta contiene un total de 39 ítems, los cuales se dividen en 6 dimensiones, las mismas que se consideraron como componentes esenciales para una aproximación precisa hacia la medición del bienestar psicológico. Estas dimensiones abarcan la autoaceptación (6 ítems), que busca evaluar la capacidad del individuo para mantener una actitud positiva y aceptar sus experiencias y características, independientemente de las evaluaciones externas. También están las relaciones positivas con los demás (6 ítems), que analiza la calidad de las relaciones interpersonales, incluyendo empatía, confianza y conexión positiva con los demás. Así mismo se incluye la autonomía (8 ítems), cuyo objetivo es examinar la capacidad de la persona para mantener un sentido de individualidad y autodeterminación, actuando según sus creencias y valores. Además, se toma en cuenta el dominio del entorno (6 ítems), que es la apreciación de la competencia y eficacia en la capacidad del individuo para manejar su entorno y enfrentar desafíos. Por otro lado, se tiene presente el propósito en la vida (6 ítems), que se simplifica como la claridad y dirección en la vida del

individuo. Por último, tenemos el crecimiento personal (7 ítems), cuya intención es medir el grado en que el individuo experimenta desarrollo personal y expansión de sus capacidades con el tiempo.

La Escala utiliza preguntas específicas para evaluar cada dimensión, y las respuestas se califican para determinar el nivel de bienestar psicológico en cada área. Este enfoque exhaustivo brinda una visión detallada de la salud psicológica, destacando aspectos más allá de la mera ausencia de malestar.

La calificación de los ítems se realiza con una escala de Likert de entre 1 a 6, siendo 1 considerado como “totalmente en desacuerdo” y 6 como “totalmente de acuerdo”. Por consiguiente, la puntuación global máxima es de 234. Considerando que el bienestar psicológico cuenta con varias aristas es importante realizar una evaluación por dimensiones. Esto permite reconocer e interpretar a más detalle las dimensiones en la que los sujetos encuestados poseen mayor o menor predominancia.

Los resultados se entienden de la siguiente manera: un BP elevado se obtiene con puntuaciones mayores a 176; un BP alto está entre 141 y 175; un BP moderado se ubica entre 117 y 140 y un BP son todas las ubicadas con un valor igual o mejor a 116.

**Tabla 4**

*Grado de Bienestar Psicológico*

RANGO DE PUNTUACIÓN	NIVEL DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (BP)
>176 puntos	BP ELEVADO
141 – 175 puntos	BP ALTO
117 – 140 puntos	BP MODERADO
<116 puntos	BP BAJO

Nota: El puntaje máximo total es de 234 puntos.

**Tabla 5**

*Rangos de puntuación según dimensiones del Bienestar Psicológico*

<b>Rango</b>	<b>Autoaceptación</b>	<b>Dominio del entorno</b>	<b>Relaciones Positivas</b>	<b>Crecimiento Personal</b>	<b>Autonomía</b>	<b>Propósito de vida</b>
<i>Alto</i>	≥27	≥27	≥27	≥32	≥36	≥27
<i>Medio</i>	18-26	18-26	18-26	21-31	24-35	18-26
<i>Bajo</i>	≤17	≤17	≤17	≤20	≤23	≤17
<i>Puntaje máx.:</i>	36	36	36	42	48	36

**Tabla 6**

*Resultados de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff*

<b>Participante</b>	<b>AA</b>	<b>DE</b>	<b>RP</b>	<b>CP</b>	<b>AU</b>	<b>PV</b>	<b>Total</b>	<b>Nivel BP</b>
<b>Caso 1</b>	26	20	19	27	18	22	132	BP Moderado
<b>Caso 2</b>	23	31	28	29	34	27	172	BP Alto
<b>Caso 3</b>	13	29	23	34	21	22	142	BP Alto
<b>Caso 4</b>	30	27	24	28	20	21	150	BP Alto

Nota: AA (Autoaceptación), DE (Dominio de entorno), RP (Relaciones positivas), CP (Crecimiento personal), AU (Autonomía), PV (Propósito de vida).

Con la ayuda de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff se pudieron obtener los resultados del nivel presentado en su Bienestar Psicológico de los 4 sujetos que puntuaron alto en la subescala de Agotamiento Emocional del MBI, así como en cada una de sus dimensiones.

El Caso 2 fue la calificación más alta, con un total de 172 puntuados divididos de la siguiente forma: 23 en Autoaceptación (AA), 31 en Dominio de Entorno (DE), 28 en Relaciones Positivas (RP), 29 en Crecimiento Personal (CP), 34 Autonomía (AU) y 27 en Propósito de vida (PV). La valoración más cercana es la del Caso 4 con 150 puntos seccionados en: 30 en AA, 27 en DE, 24 en RP, 28 en CP, 20 en AU y 21 en PV, demostrando un Bienestar Psicológico alto. El Caso 3 se ubica también con un BP alto, resaltando 142 puntos distribuidos en: 13 en AA, 29 en DE, 23 en RP, 34 en CP, 21 en AU y 22 de PV. En el último lugar tenemos al Caso 1 con una nota de 132 puntos segmentados en: 26 en AA, 20 en DE, 19 en RP, 27 en CP, 18 en AU y finalmente 22 puntos en PV, demostrando con Bienestar Psicológico moderado.

### **5.3 Entrevista Semiestructurada**

Como último instrumento se procedió con la aplicación de la entrevista semiestructurada desarrollada por los autores correspondientes del presente análisis de caso. Esta se realizó con el objetivo de poder profundizar en la afectación que ha tenido el agotamiento emocional en el bienestar psicológico de los trabajadores del área de archivo de la empresa Guazini. Se llevó a cabo teniendo como referencia las 6 dimensiones de la Escala del bienestar psicológico de Ryff y la variable de agotamiento emocional, para la cual se hizo una serie de 4 preguntas introductorias seguida de 12 interrogantes. A su vez, esta se planificó previamente de acorde a la disponibilidad horaria de cada uno de los participantes, y se realizó de manera presencial en las oficinas de la empresa Guazini, tomando un aproximado de 40 minutos por caso. La serie de preguntas fue respectivamente validada tanto por el tutor de la presente tesis, Psic. Juan Pablo Bitar Cabezas como también por el Mgs. José Miguel De la Rosa García.

Tabla 7

Respuestas de la entrevista: Preguntas introductorias

<b>ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: PREGUNTAS INTRODUCTORIAS</b>	
<p><b>1. ¿Cómo describiría usted el agotamiento emocional?</b></p>	<p><b>CASO 1:</b> “Creo que tiene que ver más con lo rutinario, el hacer tanto siempre lo mismo, quizás eso te agota y te sientes desanimado, quizás no tienes un apoyo moral de alguien o simplemente te lo puedes dar tú mismo, problemas que tengas”.</p> <p><b>CASO 2:</b> “Pues para mí es como estar constantemente cansado, desanimado y demás o también sentirse irritado o frustrado por los problemas diarios. Por ejemplo, cuando uno siente impotencia por no tener dinero para el hogar o cuando en el trabajo uno hace algo mal y te echan la culpa de todo, pero igual... creo que es común que la gente a veces se sienta así”.</p> <p><b>CASO 3:</b> “Para mí es cuando me piden hacer muchas cosas en poco tiempo, estoy procesando, pensando y pensando en cómo terminar lo que me asignaron y eso me mata totalmente porque me hace sentir cansada. Esto pasa cada que vamos a terminar un proyecto, porque a veces por otros compañeros se atrasan y a los demás nos están presionando a cada rato por terminarlo”.</p> <p><b>CASO 4:</b> “Pienso que se relaciona con exceso de trabajo, fatiga y cansancio. Por ejemplo, uno puede sentirse agotado por muchos problemas de la vida diaria, en mi caso al ser esposa, madre y una persona que labora todo esto se une”.</p>
<p><b>2. ¿Desde cuándo empezó usted a manifestar este tipo de síntomas?</b></p>	<p><b>CASO 1:</b> “La primera vez que me sentí así si es de identificar un momento sería cuando hubo la ruptura familiar en mi hogar. Mi padre decidió tomar su propio camino y si me sentí mal en esa parte porque yo estaba acostumbrado a estar siempre con mi familia. Luego a mí me tocó crecer solo, tengo una crianza muy fuerte, y me tocó afrontarlo</p>

solo. Pero, por ejemplo, volví a sentirme de esta manera cuando tuve una experiencia ahora poco con lo que te conté sobre la salida del trabajo. Cuando me diagnosticaron lo de la vista, que ya era una operación, tuve que salirme por obligación y tuvieron problemas porque yo era el que ayudaba en casa. Entonces el dinero no estaba y mi madre no trabajan y papá tampoco. Entonces, no teníamos de dónde sacar y era un agotamiento continuo, porque era día tras día, pensando en eso. Y mis emociones estaban super decaídas, no me sentía bien, a veces no quería ni comer. Sí me sentía mal, pero como te digo, siempre trataba de sobrellevar las cosas”.

**CASO 2:** “Creo que empezó recién hace como 3 meses, especialmente por la falta de dinero en mi hogar ya que mi hermano se mudó y él era la principal fuente de ingreso”.

**CASO 3:** “Lo empecé a notar hace alrededor de 2 años, antes no tenía esa presión, así como ahora. Antes teníamos compañeros más eficaces en el trabajo, ahora no. Y los compañeros actualmente, como se ha ido cambiando de personal, unos son mucho más productivos que otros”.

**CASO 4:** “Diría que quizás hace como 4 o 5 meses cuando aún trabajaba a tiempo completo pues aparte del trabajo también tengo que atender a mi hijo y todo era más pesado”.

**3. ¿Este agotamiento emocional lo percibe solo cuando se encuentra trabajando o también se siente de esta manera en su vida fuera del**

**CASO 1:** “Yo creo que más aquí en el trabajo porque como le decía aparte de la carga grande de asignaciones que tengo usualmente, también esto es una rutina diaria que lo solemos hacer todos los días... y hacer lo mismo, es como que me hace sentir un poco de un desgaste emocional en esas partes. Pero solamente eso”.

**CASO 2:** “Creo que en ambos. A veces siento que mi desempeño no cumple con la productividad que mis jefes esperan. Quizás es por el cansancio que me da el estudiar y trabajar al mismo tiempo, eso me hace sentir frustrado en ocasiones porque me siento en una desventaja al ver que la mayoría de mis compañeros no tienen las mismas responsabilidades fuera del trabajo que yo”.

*trabajo?*

**CASO 3:** “También fuera porque al ser una joven que trabaja y estudia tengo una presión más alta. Y fuera del estudio no, en casa leve como toda familia”.

**CASO 4:** “Más en mi hogar porque a diario debo ocuparme de las tareas de mi hijo, pero desde que estoy en medio tiempo todo se ha aligerado un poco, tengo más tiempo libre y eso. Antes llegaba a mi casa más tarde, tenía que dedicarme a mi hijo y era más trabajo, ya que no siempre tenía suficiente tiempo para otras cosas aparte del trabajo”.

**4. ¿Existe alguna problemática en particular que actualmente atraviese y sienta que afecte en su bienestar psicológico?**

**CASO 1:** “Mmm, la ruptura con mi novia. Incluso fue ayer, tiene días, horas nomás de haber sucedido. Duramos 3 años. Fue complicado porque pocas veces yo recibía un apoyo moral o sentimental de cualquier tipo de persona. Yo lo doy, pero no lo recibo. Cuando lo comuniqué me dijeron que estaba mal o que no me podían ayudar o que me mejorara yo solo, ese tipo de cosas las recibía de mi expareja y de mi familia y por ese tipo de cosas que terminamos. Si duré tanto con ella era porque yo me sentía en la responsabilidad de cuidarla, de mantener su seguridad, me tocaba a mí de ayudarla en esa parte. Aunque no era recíproco, en los problemas siempre era yo el que solucionaba todo y ella era de las personas que no afrontaban los problemas, no los hablaba y el siguiente día hacia como si nada”.

**CASO 2:** “Sí, como le dije en mi hogar, mi hermano que era el que invertía más dinero en la casa, se casó y se fue a vivir con su mujer. Y yo a pesar de estar trabajando solo lo hago a medio tiempo por mis estudios, por lo que no puedo ayudar como quisiera. Esto en ocasiones me preocupa y me desespera, pero mi tío siempre nos ayuda cuando necesitamos y eso me hace sentir aliviado y con un peso menos. También como estoy en mi último año de carrera me siento muy agotado al tener tareas y proyectos pendientes, pero aun así intento dar mi mejor desempeño en las tareas que me asignan ya que a pesar de todos los problemas, cuento con una buena salud, un trabajo, estudios y una familia por la cual me siento agradecido”.

**CASO 3:** “En este momento no, pero antes sí. No era en ámbito laboral sino familiar, las peleas constantes de mis tíos por el fallecimiento de otro tío, peleas por la casa, por el terreno y cosas así”.

**CASO 4:** “Diría que el exceso de trabajo porque estoy en medio tiempo ¿no?, y aun así el jefe quiere que hagamos lo que hace una persona de tiempo completo”.

**Tabla 8**

*Respuestas de la entrevista semiestructurada*

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA
<u>Dimensión de Autoaceptación</u>
<p><b>5. En tu opinión, ¿Cómo enfrentas los desafíos que constantemente se presentan en torno a tu vida y como afecta tu bienestar general?</b></p>
<p><b>CASO 1:</b> “Yo soy de las personas que les gusta afrontar las cosas de una manera tranquila, soy muy pacífico en esa parte. Pueden hacer problemas de inmensos, pero yo soy demasiado pacífico. Yo soy de las personas que, si el problema es muy grande, yo me siento a conversar más que todo. De ahí yo no tengo ninguna reacción agresiva, no tengo ninguna reacción de malhumorada o nada. Simplemente los afronto de manera tranquila, así la otra parte no. Aunque sí se siente mal. O sea, sí afecta en lo personal porque soy un ser humano, tengo sentimientos, pero por mi manera de criarme me afecta lo más mínimo. Claro, va a llegar a un punto en el que de tanto acumular pequeñas cosas, yo ya no pueda, quizás me tire a llorar”.</p>
<p><b>CASO 2:</b> “Los enfrento tratando de mejorar en los aspectos que haya realizado mal o haya hecho cualquier otra cosa mal. Trato de no volver a cometer el mismo error, llevándolo bien y con calma porque frustrarme por aquello es innecesario por lo cual no tengo por qué estarme recriminando lo que no haya hecho bien porque ya es parte del pasado, así que prefiero estar tranquilo”.</p>
<p><b>CASO 3:</b> “Los enfrento hablando, pensando este... en que puedo cambiar en que no y cómo lo puedo cambiar. También cambiando de pensar, pensando si lo que uno dice está bien o lo que otros dicen, pidiendo opiniones, consejos. Esto me afecta mucho en el ámbito laboral porque</p>

dependiendo de mi estado de ánimo yo soy productiva, si yo estoy emocionalmente tan mal me pongo lenta, no puedo producir... no pienso en nada más sabiendo que tengo problemas. En la parte personal, normalmente en mi familia cuando yo me siento mal, yo me alejo, no hablo con nadie, pero siempre trato de dar lo mejor y ya”.

**CASO 4:** “Yo los afronto de buena manera, igual tratando de estar tranquila y de no preocuparme porque no me puedo permitir no encontrar una solución ya que tengo un hijo que depende de mí y un hogar en el cual apporto mucho, ahora imagínate si con solo dejarme afectar un par de días mi familia estaría patas arriba. Siempre busco la forma de llevar bien las cosas porque ese es el ejemplo que busco darle a mi hijo”.

**6. ¿En qué medida consideras que las situaciones conflictivas en tu área laboral impactan sobre tu bienestar emocional?**

**CASO 1:** “Como en todo trabajo hay un supervisor, hay un jefe y los empleados. Cuando estoy así suelo cometer errores, que me los recalca la persona que me supervisa. Entonces eso es una llamada de atención, que más a lo que ya estaba así, me provoca un poco más de desgaste, porque yo sé que estoy mal y ahora encima esto”.

**CASO 2:** “Hay veces que algunos problemas me pueden bajar el ánimo, pero la mayoría solo son momentáneos y después de todo no me afecta casi tanto porque, por ejemplo, si me llaman la atención o algo es porque cometí algún error y tengo que mejorar. De los errores se aprende, hay que seguir, llevar con calma las cosas y poner buena cara, pero en cambio sí me peleo con un compañero o algo así quizás si me afecte un poco más hasta que se calme el ambiente”.

**CASO 3:** “Pueden llegar a impactar un poco ya que soy de las personas que tienen poca paciencia... y en el momento en el que estamos en alguna pelea así sea leve, yo a veces la hago grande. Pero de igual forma trato que no me afecte tanto, por ejemplo, si es un problema con mis compañeros entre los que sé que no van a decir nada se queda ahí, pero si es con el jefe ahí sí podría afectarme más porque me llamarían la atención y eso.

**CASO 4:** “Aquí por uno pagan todos, a pesar de que uno trabaje bien si el otro no tiene la misma capacidad de nosotros a todos nos retan. Impactan en la medida que yo dejo que afecten porque no es lo mismo que me llamen la atención por algo que hice yo misma a que lo hagan por la culpa de alguien más, eso da coraje, dan ganas de dejar tirado todo e irme a mi casa, pero cuando me siento así pienso mejor las cosas y trato de calmarme”.

***Dimensión de Dominio del entorno***

## 7. ¿Cómo te sientes cuando percibes que no puedes controlar todo lo que sucede a tu alrededor?

**CASO 1:** “Hay veces que las cosas se me salen de las manos y por más que sea sencilla de sobrellevar cuando estoy así, no lo voy a notar, pero sí hay cosas y situaciones que no las puedo sobrellevar. Lo siento como una impotencia de saber que yo soy capaz de hacerlo y no me sale, es como que no lo puedo hacer. Es un bloqueo temporal de mis emociones y de lo capaz que yo puedo hacer para solucionar algo”.

**CASO 2:** “Bueno, en las veces que ha habido situaciones que se me salen de las manos me ha hecho sentir frustrado porque no puedo controlar ciertas cosas como quisiera. Por ejemplo, hay veces en que no puedo realizar un trabajo y tengo que pedir ayuda porque me nublo y no sé cómo hacer y mi solución en ese momento es dejar las cosas ahí y ya”.

**CASO 3:** “A veces cuando no puedo controlar algo que quiero, me frustro mucho y me dan ganas de patear algo, pero normalmente en la oficina no lo hago. Aunque eso solo pasa en ciertas ocasiones no siempre”.

**CASO 4:** “No es que no pueda controlar todo, pero teniendo en cuenta que cumpla 3 roles que son; trabajar, ser madre y ser esposa, obviamente hay días en que me frustra porque algunas veces salen imprevistos que no contemplo en mi tiempo y eso me desorganiza ya que obviamente no hay nadie más que yo para cumplir con todas mis responsabilidades. No te voy a mentir, termino mis días cansada, pero sé que todo mi esfuerzo lo vale porque no es para mí, sino para mi hijo”.

## 8. ¿De qué manera manejas los problemas de cada área de tu vida? ¿Sueles permitir que estos se involucren entre sí?

**CASO 1:** “Mmm no me gusta mezclar las cosas por así decirlo, por ejemplo, he tenido que ir a la universidad a dar un examen y antes, en el trabajo, me pasan problemas. A pesar de eso, yo no voy con eso que sentí en el trabajo, cambio mi actitud y me enfoco en el lugar que estoy, sabiendo que lo anterior ya pasó”.

**CASO 2:** “No, no la verdad. En cada parte, o sea en cada aspecto de mi vida llevo cada uno de sus problemas en cada situación ya sea si estoy en un lugar, en mi trabajo o estudiando. A veces puedo sentirme un poco molesto o enojado y las trato de llevar, quitarme un poco mi carácter y llevarlas bien. Igual todo se pasa con el tiempo no dejo que me afecte todos los días ni a cada rato, sino que ya fue, si pasó ya pasó”.

**CASO 3:** “No dejo permitir que se involucren, lo que es problema de mi casa se queda en mi casa, no... no los involucro acá en el trabajo, ya que sean problemas del ámbito laboral ahí sí. Si es del trabajo tampoco afecta tanto en mi vida personal, afecta poco, así mismo como hay problemas de casa no me afectan mucho en el trabajo, a veces sólo en el pensamiento así tipo estoy pensando y pensando... pero de ahí muy pocas veces en mi desempeño o en relaciones con mis compañeros”.

**CASO 4:** “No, no, yo no suelo permitir eso. Porque a pesar de que mi pareja tiene un horario muy diferente al mío y yo prácticamente soy la que me dedico a mi hijo, a mi hogar y todo, soy una ayuda para él, por lo que trato de manejarlos tranquilamente. Por ejemplo, en las mañanas yo no cuento mucho con mi esposo porque los horarios de él son muy rotativos, a veces tengo conflictos con mi hijo en la escuela, pero yo estoy aquí en el trabajo y tengo que pedir ayuda a personas externas, pero igual trato de controlarlo y no permitir que afecte en mi desempeño”.

### **Dimensión de Relaciones Interpersonales**

#### **9. En tu opinión, ¿Cómo crees que es la calidad de tus relaciones con compañeros y superiores en el trabajo?**

**CASO 1:** “Yo la veo como una amistad más que de todo, porque son muchas personas que sí suelen ser comunicativos, suelen ser amigables dentro y fuera del trabajo. Claro que con unos más que otros. Con los jefes y supervisores, todo bien, yo siento que aparte de ser compañeros de trabajo también somos amigos. De ahí tengo a otros compañeros que son más allegados que otros, pero de ahí con todos yo siempre me he llevado bien”.

**CASO 2:** “Creo que es normal. O sea, nos decimos "buenos días, cómo están, que tal el trabajo" cosas así. Más que todo es relacionado a lo cordial, otro tipo de cercanía yo diría que no, pero tampoco digo que las relaciones sean malas”.

**CASO 3:** “Con mis superiores súper bien, con mis compañeros suelo pelearme siempre, aunque son peleas del momento nomás. Solo una vez me pasó una pelea seria con un compañero antiguo que ya no trabaja con nosotros. Ahora cuando tenemos pelea pasa normal y luego hacemos como que no importa, anteriormente era de las personas que si tenía problema y conflictos con alguien no le hablaba hasta que me vengan a pedir disculpas. Aunque actualmente mi situación de actuar ha mejorado bastante porque sea lo que sea me llevo bien con mis compañeros en todo conflicto que haya dentro de lo laboral, afuera seguimos siendo amigos ya no como antes que era cada quien por su lado así mismo en la calle”.

**CASO 4:** “Es buena con mis compañeros, creería que es así con todos ellos y con mis superiores pues es normal, ósea sí me llevo bien, nos tratamos con el respeto necesario para que las cosas funcionen en la oficina”.

**10. Cuando existe algún tipo de conflicto en la jornada laboral, ¿Cuál es el tipo de respuesta que proporcionan tus compañeros? ¿Consideras que entre ustedes se brinda un ambiente de apoyo?**

**CASO 1:** “Por ejemplo... cuando yo me equivoco mis compañeros sí son de decirme "Tienes que hacer esto, así, acá, cómo se hace acá." Y me dan una manita, me ayudan. Sí hay un compañerismo entre nosotros”.

**CASO 2:** “En ciertas cosas siento que hay un ambiente de apoyo, pero en otras no. Hay veces en las que tienden a echarme la culpa de todo, para no echarse la culpa ellos o que tengan algún problema si es que ellos lo hacen mal. Esto me molesta en ocasiones, pero no se los he comunicado porque después terminamos en problemas y prefiero evitarlos. Para que amargarme o sentir enojo si ya se cómo son, solo evito ese tipo de cosas”.

**CASO 3:** “Normalmente los conflictos son más porque ellos aparte de trabajar están hablando están conversando u otros están hablando por teléfono y cuando le llaman la atención por esto nos afecta a los demás porque por uno pagamos todos, por lo que siempre entre compañeros se busca un culpable y le decimos directamente que por su culpa nos afectó a todos. Dependiendo de la situación hay un ambiente de apoyo, en ciertas cosas apoyan en ciertas cosas no, por ejemplo, cuando queremos llegar tarde todos apoyan, es decir, en situaciones no relacionadas a problemáticas”.

**CASO 4:** “Pienso que cada uno trata de defenderse ellos mismos y no señalar a otros, igual ellos saben que cada quien es responsable. Cada uno ve por su lado, pero sin perjudicar a otra persona, aunque piensen lo contrario tratan de igual no causar problemas”.

***Dimensión de Crecimiento Personal***

**11. ¿Crees que las actividades que ejerces en tu cargo laboral se ajustan a tus expectativas profesionales?**

**CASO 1:** “La verdad, no. Por el tema del reconocimiento que me hacen a mí por hacer las cosas que se hacen aquí, no lo veo justo. Hay días en los que hacemos demasiado trabajo por demasiado trabajo en un horario extenso de labores. Para lo que se trabaja y para el tiempo que se trabaja, lo

veo un poco desnivelado. Hay veces en lo que se esfuerzan demasiado y no hay ningún tipo de reconocimiento”.

**CASO 2:** “No, no se ajustan para nada. Ni en mis expectativas de un sueldo siendo ya un tecnólogo, ni en el cargo o responsabilidades que tengo, ni siquiera el lugar de trabajo es tan relacionado a lo que estudio”.

**CASO 3:** “Lo que yo hago no se ajusta a lo que yo estudio... no va relacionado para nada, pero igual es una experiencia que uno lleva en cualquier caso de que si no puedo conseguir trabajo en lo que sea que estoy estudiando puedo en ese caso aplicar a lo que aprendí aquí”.

**CASO 4:** “No, para nada. Porque entre mis expectativas profesionales está el querer trabajar en un área que va de acuerdo con mi carrera profesional y aquí no existe un cargo relacionado ni tampoco existe esa área. La empresa ofrece servicios alejados de la Gestión Empresarial, que es lo que estudié”.

## **12. ¿El trabajo en el cual te desenvuelves actualmente se relaciona directamente con tu carrera?**

**CASO 1:** “Indirectamente sí... porque es parte digital, es decir, usar escáner, estar constantemente en computadora, pero no tiene que ver con lo que yo quisiera, con lo que quiero aspirar a lo que yo estudié o lo que hago aquí. Pocas son las cosas que tienen relación”.

**CASO 2:** “No, no se relaciona para nada porque la carrera que ya terminé y quiero seguir si se da la oportunidad, que es mercadotecnia, marketing. Siendo sincero a veces me desanima, pero igual por el momento no le doy tanta importancia porque sé que ya después me saldrá la oportunidad de ejercer la carrera que ya tengo”.

**CASO 3:** “Mi carrera no se relaciona con el trabajo que hago aquí, mi carrera es de idiomas, pedagogía en idiomas nacionales y extranjeros por lo que no hay relación”.

**CASO 4:** “No, no para nada, como te dije anteriormente. Yo me gradué de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial y lo que yo hago no va nada relacionado a eso, desde el puesto que estoy tampoco”.

### **Dimensión de Autonomía**

## **13. ¿Has experimentado situaciones de presión social que hayan contribuido a tu estado emocional? ¿Cómo has sabido manejarlas?**

**CASO 1:** “¿Presión social? Mmm... cuando era niño. En ese tiempo yo lloraba. Sentía la presión social donde estaba estudiando porque yo era un niño demasiado delgado y me hacían burlas. Sí sentía eso y te lo puedo decir porque aún lo tengo en la cabeza porque en un tiempo lo viví. Pero ahora de grande ya no me causa ningún tipo de afectación. Me ayudó el sentirme bien conmigo mismo. Aprendí a quererme de verdad, decir que yo puedo, yo soy esto, yo soy de acá, ningún tipo de comentario x de otra persona me puede afectar porque para lo que yo soy, es como que no me comparo con nadie”.

**CASO 2:** “Sí he experimentado, es más, lo vivo justo ahora en mi hogar porque siento que no puedo aportar económicamente cómo debería. En general me frustra pensarlo porque no encuentro el empleo para solventar los gastos en mi familia ya que siempre me dicen "existe esto, pasa esto" siempre en la casa, pero para que no me afecte tanto trato de recordar que siempre cuento con la ayuda de mis otros familiares, especialmente de mi tío”.

**CASO 3:** “Mmm...sí, no mucho, pero si a veces, por ejemplo, con las peleas constantes que tenemos aquí a veces. Cuando no nos hablamos nos perdonamos al ratito sí, pero también hay en lapso en donde uno se queda pensando y eso... afecta. Es que a veces afecta porque a veces dicen palabras que a uno los hiere y así como mismo yo también he dicho cosas que no debía decir si me pongo a pensar sobre la situación... si a esa persona le afecta de tal manera y por eso me deja de hablar y así”.

**CASO 4:** “Sí las he experimentado. En general me causan estrés así que lo más sensato para mí en esos casos es hacer todo lo posible para calmarme. Trato de no responder a alguien o evito realizar alguna acción estando de ese modo porque puede que no lo esté pensando bien y me arrepienta después, así que solo trato de quedarme en silencio con mis pensamientos y hacer lo que se pueda”.

#### **14. ¿Cómo describirías la sensación que te genera las expectativas de los demás sobre tus capacidades/desempeño?**

**CASO 1:** “Por ejemplo de las expectativas que ha tenido en mi madre conmigo, de que ya sea un profesional, de que sea una persona que sepa hacer de todo, que aprenda a salir adelante y no estancarse. Siento una presión, pero es leve, no es una presión que te puede decir que es constante. Aparte que no me hace sentir mal porque mi mamá ya me conoce y sabe que soy una persona que resuelve. En relación con las expectativas de otras personas sobre mí, en esos casos me causa impotencia porque yo no le puedo demostrar en ese rato que yo soy capaz de hacer

cualquier cosa que se me presente, pero en general no me afectan mucho esas expectativas al final del día porque yo sé que en cualquier ámbito yo voy a ser mejor que tal persona, entonces cuando recuerdo eso se me pasa lo que me pueda estar causando las expectativas de los demás”.

**CASO 2:** “No me da mucha presión porque sinceramente siento que la mayoría de gente solo te juzga y no necesariamente tienen expectativas altas sobre ti, casi siempre todos te ven por debajo de ellos, te menosprecian y así”.

**CASO 3:** “Me siento un poco presionada con las expectativas de los demás porque este... Por ejemplo, el subgerente a veces me dice usted no era así, tenía otra perspectiva de usted y al estar diciéndome ese tipo de palabras puede llegar a afectar porque uno piensa que está haciendo las cosas mal o que no valoran lo demás que has hecho bien. De forma general no, sólo en el trabajo, pero como te dije un poco, igual trato de mantenerme positiva a pesar de eso”.

**CASO 4:** “Las expectativas de los demás realmente me tienen sin cuidado así que lo describiría de esa forma, siento indiferencia. A pesar de eso, yo sé que hay gente que nota que doy mi mejor esfuerzo, me suelen compartir comentarios de ese tipo y eso me hace sentir bien. Yo trato de dar lo mejor de mí, así no sea tan sencillo o algo por el estilo, siempre doy lo mejor que puedo”.

#### **15. ¿Cómo encuentras un equilibrio entre cumplir con las expectativas externas y mantener tu autenticidad en el trabajo?**

**CASO 1:** “Para empezar... yo no tengo un apoyo emocional como que alguien venga y me diga "yo estoy orgulloso de ti, no tienes por qué sentirte mal, tú eres capaz de hacer esto". Todo eso nace de mí mismo y se me hace más sencillo encontrar un equilibrio con esas expectativas externas porque yo paso conmigo mismo y ese apoyo me lo puedo dar en cualquier momento, aunque tenga que sobrellevar un problema aquí y un problema en el que trabajas, un problema en la universidad, un problema en mi hogar”.

**CASO 2:** “Encuentro un equilibrio al cumplir y aportar con el esfuerzo que solo yo sé dar, porque al dar lo mejor de mí en lo laboral también puedo cubrir un poco las expectativas externas, que en este caso serían por parte de mi familia. Trato de verlo desde el punto de vista que al menos estoy haciendo algo por aquello en vez de solo quedarme de brazos cruzados”.

**CASO 3:** “Al intentar dar lo mejor de mí sin perderme en el camino. Es decir, no dejando que las cosas que los otros esperan de mí afecten mi autenticidad, porque sé reconocer lo que hago bien y en tal caso que tenga que cumplir con alguna expectativa sé que yo siempre intento dar mi mayor esfuerzo, no para agradar a los demás sino para sentirme bien conmigo misma”.

**CASO 4:** “Es como te dije antes, yo puedo llegar a sentir cierta presión, pero por mis responsabilidades, mas no por expectativas de terceros así que el equilibrio lo encuentro en siempre tratar de reconocer que hago un buen trabajo y doy lo mejor, lo cual me permite aportar para mi hogar y para mí misma”.

### *Dimensión de Propósito de vida*

#### **16. ¿Crees que la fatiga emocional debido a tu trabajo diario te ha impedido alcanzar alguno de tus objetivos personales? ¿De qué forma?**

**CASO 1:** “Pues sí me ha llevado a equivocarme en ciertas cosas, por ejemplo, cuando estaba estudiando. Me pasaban cosas en el trabajo y salía cansado, con la fatiga de siempre hacer lo mismo, no podía manejar una cosa con otra porque me sentía súper mega agotado, sacaba malas notas en la universidad. O sea, puedo diferenciar los problemas y no mezclarlos, pero hay cosas que son humanas que no las puedo evitar como es el cansancio debido a las producciones fijas que tenemos que cumplir en el trabajo y me hacían preguntarme: "¿cómo voy a hacer mañana, como voy a llegar a la producción sabiendo que hoy dice poquito?". Esas preguntas me aparecían en la cabeza durante un examen y terminaba haciendo mal el examen, me olvidaba de deberes, no podía concentrarme en lo que estaba haciendo por pensar en el trabajo”.

**CASO 2:** “No, hasta ahora no la verdad. El trabajo no es como que me guste tanto, y no siento que logro desarrollar un poco más como persona y eso, a veces me siento un poco estancado aquí, pero lo acepto como una etapa, peor es no tener nada a estar aquí. Y aun así fatigado lo que me he propuesto hacerlo personalmente hay veces que, si lo cumplo y otras veces lo dejo, como esperando que pase el tiempo y pasen las cosas como deben de pasar.

**CASO 3:** “Mmm... no, solo en ocasiones por ejemplo cuando tengo que quedarme más tiempo en el trabajo a veces no he podido realizar planes que tengo aparte, tú sabes a veces uno hace planes con amigos, o cuando hacen eventos en la universidad... y uno está aquí porque chocan los horarios, uno puede pedir permiso, pero no siempre. Por ejemplo, también como cuando uno quiere salir un poco más temprano... a todos no nos tratan igual, si es un poco estresante porque a uno le fastidia eso. A veces siento fatiga porque hay clases que empiezan más temprano y saliendo de aquí tengo que salir con el teléfono encendido para la clase y prácticamente no escucho nada, siento que quizás a veces afecta en completar ciertos aspectos de mi carrera como aprendizaje y eso. Pero también hay cosas que me ha ayudado con mis objetivos al estar trabajando aquí porque he adquirido experiencia... en lo personal también, hay cosas que yo no sabía que lo he aprendido y puede que en un futuro también esto me ayude en otras cosas. Como también gracias aquí hay

trabajos que no tienen nada que ver con lo que hacemos aquí, pero como me lo explican para hacer, me pagan por eso es un abono para mí y me sirve para sustentarme”.

**CASO 4:** “No, no. Yo si trato de mantenerlo todo controlado. Uno tiene que saber organizarse y darse tiempo para todo a pesar de que a veces se sienta así. Antes que estaba tiempo completo quizás sí, se me juntaban muchos inconvenientes, llegaba más cansada y eso. Ahora no tanto gracias al tiempo de que me redujeron porque si se me facilitó mi área personal tú sabes tener más tiempo para mi hogar y eso, entonces a pesar de que llegue cansada tengo más disponibilidad para hacer otras actividades en mi hogar y con mi familia”.

**Tabla 9**

*Similitudes encontradas en los casos a partir de la interpretación de respuestas en la aplicación de la entrevista semiestructurada*

<b>PREGUNTAS INTRODUCTORIAS (ANÁLISIS)</b>	
<b>Pregunta 1</b> <i>¿Cómo describiría usted el agotamiento emocional?</i>	4 de 4 casos describieron el agotamiento emocional como “sentirse cansado o fatigado” relacionándolo a diferentes ejemplos de situaciones y actividades que realizan en la vida diaria.
<b>Pregunta 2</b> <i>¿Desde cuándo empezó usted a manifestar este tipo de síntomas?</i>	2 de 4 casos (C1 y C3) coincidieron en haber empezado a manifestar síntomas de agotamiento emocional desde alrededor de 2 años atrás. Mientras que los otros 2 (C2 y C4) indicaron que lo manifiestan hace aproximadamente 3 a 4 meses atrás.
<b>Pregunta 3</b> <i>¿Este agotamiento emocional lo percibe solo cuando se encuentra trabajando o también fuera de este?</i>	2 de 4 casos (C2) y (C3) mencionaron que perciben este agotamiento tanto en el área laboral como fuera de esta. Por otro lado, 1 de los 2 casos restantes (C1) indicó que lo percibe más en el área laboral, mientras que (C4) indicó experimentarlo más en el hogar que en el trabajo.
<b>Pregunta 4</b> <i>¿Existe alguna problemática en particular que</i>	No hubo coincidencias de problemáticas entre los casos. C1 mencionó su ruptura amorosa como problemática particular que

<p><b><i>actualmente atraviese y sienta que afecte en su bienestar psicológico?</i></b></p>	<p>atraviesa actualmente. Por otra parte, C2 comentó acerca de problemas económicos y carga académica. C4 por su lado, refirió el exceso de trabajo. Mientras que, C3 no mencionó ninguna situación actual que esté afectando su bienestar.</p>
<p><b>PREGUNTAS EXPLORATORIAS</b></p>	
<p><b><i>Pregunta 5</i></b></p> <p><b><i>En tu opinión, ¿Cómo enfrentas los desafíos que constantemente se presentan en torno a tu vida y como afecta tu bienestar general?</i></b></p>	<p>3 de 4 casos (C1, C2, C4) coincidieron en que enfrentan los desafíos tratándolos de llevar con calma y que no les afecta considerablemente en su bienestar. C1 mencionó que mediante la comunicación encuentra una ayuda para lidiar con los desafíos que se presentan en su vida. Mientras que C2, indicó que su forma de afrontarlos es intentando mejorar en lo que haya hecho mal y C4 tratando de buscar una solución. Por su parte C3 los enfrenta pensando, pidiendo consejos y opiniones; y mencionó que estos desafíos si le pueden llegar afectar en el ámbito laboral.</p>
<p><b><i>Pregunta 6</i></b></p> <p><b><i>¿En qué medida consideras que las situaciones conflictivas en tu área laboral impactan sobre tu bienestar emocional?</i></b></p>	<p>2 de 4 casos (C2 Y C3) coincidieron en que no permiten que los conflictos en su área laboral afecten tanto en su bienestar emocional. Mientras que, C1 indicó que estas situaciones le pueden llegar a generar un desgaste adicional a cómo se siente y C4 expresó que le afectan siempre y cuando reconozca que aquellos conflictos son responsabilidad suya y no por otros.</p>
<p><b><i>Pregunta 7</i></b></p> <p><b><i>¿Cómo te sientes cuando percibes que no puedes controlar todo lo que sucede a tu alrededor?</i></b></p>	<p>3 de 4 casos (C2, C3 Y C4) indicaron que se “frustran” cuando sienten que no pueden controlar las cosas a su alrededor. Mientras que, el C1 señaló que estas situaciones le hacen sentir “impotencia” y que le “bloquean las emociones”.</p>
<p><b><i>Pregunta 8</i></b></p> <p><b><i>¿De qué manera manejas los problemas de cada área de tu vida? ¿Sueles permitir que estos se involucren entre sí?</i></b></p>	<p>4 de 4 casos coincidieron que no permiten que los problemas de cada área de su vida se involucren entre sí.</p>

<p><b>Pregunta 9</b></p> <p><b><i>En tu opinión, ¿Cómo crees que es la calidad de tus relaciones con compañeros y superiores en el trabajo?</i></b></p>	<p>2 de 4 casos (C1 Y C3) consideraron que la relación con sus superiores y compañeros en el trabajo es buena, describiéndola como una amistad. Asimismo, C2 y C4 consideraron que también cuentan con una buena relación, pero más orientada a la cordialidad.</p>
<p><b>Pregunta 10</b></p> <p><b><i>Cuando existe algún tipo de conflicto en la jornada laboral, ¿Cuál es el tipo de respuesta que proporcionan tus compañeros? ¿Consideras que se brinda un ambiente de apoyo?</i></b></p>	<p>2 de 4 casos (C2 Y C3) indicaron que el tipo de respuesta que recibe de sus compañeros en situaciones de conflicto a veces es buena y a veces no tanto, enfatizando en que existe un ambiente de apoyo dependiendo de la circunstancia. Por otro lado, C1 comentó que siempre recibe apoyo y una respuesta positiva por parte de sus compañeros. Y C4 indicó que la respuesta de estos es indiferente pero que siempre evitan perjudicarse unos a otros.</p>
<p><b>Pregunta 11</b></p> <p><b><i>¿Crees que las actividades que ejerces en tu cargo laboral se ajustan a tus expectativas profesionales?</i></b></p>	<p>4 de 4 casos coincidieron en que las actividades que ejercen actualmente en su cargo laboral no se ajustan a sus expectativas profesionales.</p>
<p><b>Pregunta 12</b></p> <p><b><i>¿El trabajo en el cual te desenvuelves actualmente se relaciona directamente con tu carrera?</i></b></p>	<p>4 de 4 casos indicaron que el trabajo en el que se desenvuelven no se encuentra relacionado directamente con su carrera. C1 Y C2 manifestaron cierto desánimo por no ejercer lo que quisieran, sin embargo, este último (C2) enfatizó que por el momento no le da tanta importancia a la situación.</p>
<p><b>Pregunta 13</b></p> <p><b><i>¿Has experimentado situaciones de presión social que hayan contribuido a tu estado emocional? ¿Cómo has sabido manejarlas?</i></b></p>	<p>2 de 4 casos (C2 Y C4) comentaron que sí han experimentado situaciones de presión social que hayan contribuido a su estado emocional y que por su parte C2 las ha sabido manejar con la ayuda de sus familiares mientras que, C4 tratando de evitar tomar decisiones precipitadas. Por otra parte, C3 mencionó experimentarlo de vez en cuando y que las maneja reflexionando. C1 indicó haberlas experimentado durante su niñez y que gracias a aquello ahora las sabe manejar adecuadamente apoyándose en palabras de afirmación hacia su persona.</p>

<p><b>Pregunta 14</b></p> <p><b><i>¿Cómo describirías la sensación que te genera las expectativas de los demás sobre tus capacidades/desempeño?</i></b></p>	<p>3 de 4 casos (C1, C2 Y C3) coincidieron en sentir un poco de presión con relación a la sensación que genera las expectativas que los demás tienen sobre sus capacidades. C1 enfatizó que lo siente únicamente cuando aquella expectativa es por parte de su madre. En cambio, C2 señaló considerar que de todas formas la mayoría de las personas no suelen tener expectativas buenas acerca de los demás. C3 indicó que sólo ha llegado a experimentar esta presión en el trabajo, mientras que C4 expresó sentir indiferencia por las expectativas que los demás tienen sobre ella y que estas no repercuten en sus capacidades.</p>
<p><b>Pregunta 15</b></p> <p><b><i>¿Cómo encuentras un equilibrio entre cumplir con las expectativas externas y mantener tu autenticidad en el trabajo?</i></b></p>	<p>3 de 4 casos (C2, C3 Y C4) coincidieron en encontrar un equilibrio entre las expectativas de los demás y mantener su autenticidad al reconocer constantemente su propio esfuerzo. C1, por su lado señaló que lo encuentra a través del apoyo que se da hacia sí mismo al no tener a nadie más.</p>
<p><b>Pregunta 16</b></p> <p><b><i>¿Crees que la fatiga emocional debido a tu trabajo diario te ha impedido alcanzar alguno de tus objetivos personales? ¿De qué forma?</i></b></p>	<p>2 de 4 casos (C2 Y C4) consideraron que la fatiga emocional debido al trabajo no les ha impedido alcanzar sus objetivos personales. C3 indicó que sólo ha sido en ciertas ocasiones, debido a que al no tener tanto tiempo libre por trabajar siente que se ha perdido experiencias de su vida universitaria que le habría gustado vivir. Por último, C1 comentó que sí le ha llegado a impedir cumplir con ciertos de sus objetivos personales en el pasado, afectando en su aprovechamiento del ámbito académico.</p>

- **Triangulación**

Con el fin de obtener una comprensión exhaustiva de los resultados obtenidos a partir de la realización de este estudio y mediante el análisis efectuado a través de la aplicación de diversas técnicas, los instrumentos previamente utilizados para el presente análisis de caso fueron los que permitieron recolectar la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación. El

primer instrumento aplicado fue el MBI (*Maslach Burnout Inventory*) el cual entre sus dimensiones incluye el Agotamiento Emocional. Siendo esta variable una de las estudiadas en el personal del área de archivo de Guazini con una cantidad de 10 trabajadores. De estos trabajadores se evidenció que 4 presentaron un nivel alto de Agotamiento Emocional. A partir de este resultado se pasó a la siguiente intervención, en la que se aplicó el instrumento Escala de Bienestar Psicológico de Ryff con el objetivo de conocer si el agotamiento evidenciado había generado alguna influencia en esta variable del BP. En esta escala resultó que C2, C3 y C4 tienen un nivel alto en Bienestar psicológico, mientras que C1 experimenta un nivel moderado en este.

Para profundizar los resultados de estos dos instrumentos se realizó en una tercera intervención la aplicación de un tercer instrumento compuesto por 4 preguntas introductorias y 12 preguntas abiertas enfocadas en las dimensiones de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y en la variable de agotamiento emocional. Dichas preguntas abiertas dieron lugar a conocer a más detalle la percepción de los trabajadores acerca de qué estaba interviniendo en su bienestar psicológico. Su desarrollo y uso fue con el propósito de abordar más a profundidad las dimensiones del bienestar psicológico que pueden verse afectadas debido al agotamiento emocional en un contexto laboral.

C1 resultó en el MBI con un nivel alto en Agotamiento emocional, en el caso de la Escala de Ryff proyectó nivel moderado de BP. En primer lugar, el nivel de la variable AE se puede relacionar con la descripción que realiza por medio de la entrevista, en la que menciona que el agotamiento emocional “tiene que ver más con lo rutinario, el hacer tanto siempre lo mismo, quizás eso te agota y te sientes desanimado”. Con respecto a los síntomas, mencionó que la primera vez que lo sintió fue en una ruptura familiar, sin embargo, en los últimos años tuvo que salir del trabajo por una operación de la vista, de lo cual acotó: “tuve que salirme por obligación... yo era el que ayudaba en casa. Entonces el dinero no estaba y mi madre no trabajan y papá tampoco... era un agotamiento continuo, porque era día tras día, pensando en eso”. Sin embargo, a pesar de haber mencionado aspectos familiares, al cuestionar si considera que aquel agotamiento lo siente más dentro de su

trabajo o en otros ámbitos de su vida, el trabajador mencionó: “yo creo que más aquí en el trabajo porque... es una rutina diaria que lo solemos hacer todos los días y hacer lo mismo, es como que me hace sentir un poco de un desgaste emocional”. Esta respuesta se corrobora junto a su contestación en el MBI acerca de sentirse emocionalmente agotado en el trabajo a diario.

En el caso del segundo instrumento, siendo la Escala de Ryff, se evidenció que en la dimensión de Autoaceptación C1 obtuvo un nivel medio. Esto se relaciona con las respuestas en la entrevista, tales como: “Yo soy de las personas que les gusta afrontar las cosas de una manera tranquila, soy muy pacífico en esa parte”. Mientras que, en el impacto de las evaluaciones externas, en este caso del trabajo, dentro de su Bienestar Psicológico C1 acotó que: “Cuando estoy así suelo cometer errores... y una llamada de atención, que más a lo que ya estaba así (agotado), me provoca un poco más de desgaste, porque yo sé que estoy mal y ahora encima esto”.

Con respecto a las dimensiones de Relaciones positivas, Crecimiento personal y Propósito de vida también resultó con nivel medio. Sobre las relaciones positivas en la Escala de Ryff señaló que estaba en desacuerdo con respecto a no experimentar Relaciones cercanas y de confianza, lo cual se confirma con lo dicho en la entrevista: “yo siento que aparte de ser compañeros de trabajo también somos amigos” y “cuando yo me equivoco mis compañeros sí son de decirme... Y me dan una manita, me ayudan”. En el Crecimiento Personal de la misma forma contó con un resultado medio, en la entrevista se evidenció que no cree que las actividades que ejerce se ajustan a sus expectativas profesionales, comentando: “no tiene que ver con lo que yo quisiera, con lo que quiero aspirar a lo que yo estudié o lo que hago aquí”. Este resultado “medio” halló relación entre su puntuación en la Escala de Ryff y su intervención de la entrevista porque a pesar de su respuesta, C1 trata de encontrar cierta compatibilidad entre su preparación académica con las actividades en el trabajo, mencionando que encuentra una relación indirecta entre los mismos porque “es parte digital, es decir, usar escáner, estar constantemente en computadora” y en la Escala de Ryff cuenta con una postura de estar totalmente de acuerdo en disfrutar hacer planes para el futuro y trabajar para

hacerlos realidad, interpretando que su actual empleo lo considera momentáneo, como un puente para adquirir experiencia y así alcanzar próximos objetivos. En el caso del Propósito de Vida, C1 a pesar de que obtuvo un nivel medio en la Escala de Ryff, en la entrevista mencionó que la fatiga sí ha afectado sus objetivos personales. “Me pasaban cosas en el trabajo y salía cansado, con la fatiga de siempre hacer lo mismo, no podía manejar una cosa con otra porque me sentía súper mega agotado”, comentó.

Se presentaron dos dimensiones que son las más afectadas, teniendo ambas un nivel medio y bajo. Estas dimensiones fueron el Dominio de entorno y Autonomía, respectivamente. Esto se evidenció durante la aplicación de la entrevista, por el lado de la primera dimensión C1 expresó que hay cosas que no logra sobrellevar y que siente “como una impotencia de saber que yo soy capaz de hacerlo y no me sale, es como que no lo puedo hacer”, en sus palabras, considera esto como “un bloqueo temporal de mis emociones y de lo capaz que yo puedo llegar a ser”. En el caso de la segunda dimensión expresó que siente una presión leve por parte de su madre, de lo cual dice “las expectativas que ha tenido mi madre conmigo, de que ya sea un profesional, de que sea una persona que sepa hacer de todo, que aprenda a salir adelante y no estancarse”, con respecto a las expectativas de los demás, C1 mencionó que “en esos casos me causa impotencia porque yo no le puedo demostrar en ese rato que yo soy capaz de hacer cualquier cosa que se me presente, pero en general no me afectan mucho esas expectativas”.

C2 obtuvo un nivel alto tanto en agotamiento emocional en el instrumento de MBI y también nivel alto en la Escala de Ryff. Sobre el agotamiento emocional, el trabajador lo describió como “es como estar constantemente cansado, desanimado y demás o también sentirse irritado o frustrado por los problemas diarios”. Expresó además sentir síntomas desde hace 3 meses por la falta de dinero en su hogar y considera que este agotamiento se da tanto en el trabajo como en su vida fuera de ello, sobre esto menciona “el cansancio que me da el estudiar y trabajar al mismo tiempo, eso me hace sentir frustrado en ocasiones”. Al preguntarle si hay alguna problemática por la

que esté pasando, C2 dijo: “mi hermano que era el que invertía más dinero en la casa, se casó y se fue a vivir con su mujer. Y yo a pesar de estar trabajando, solo lo hago a medio tiempo por mis estudios, por lo que no puedo ayudar como quisiera. Esto en ocasiones me preocupa y me desespera”. Siendo estas unas de las razones fundamentales que ejemplifica su resultado alto en la dimensión AE del MBI.

En la Escala de Ryff, C2 presentó un nivel alto en Dominio de entorno, Relaciones positivas y Propósito de vida. La primera dimensión mencionada se corrobora con lo recogido en la entrevista “en cada aspecto de mi vida llevo cada uno de sus problemas en cada situación ya sea si estoy en un lugar, en mi trabajo o estudiando. A veces puedo sentirme un poco molesto o enojado y las trato de llevar, quitarme un poco mi carácter y llevarlas bien”. Sobre las relaciones positivas, durante la entrevista expresó que, si bien en ocasiones suelen tener conflictos, en sus palabras “Hay veces en las que tienden a echarme la culpa de todo, para no echarse la culpa ellos... Esto me molesta en ocasiones...” también considera que la relación con sus compañeros y superiores es bastante “normal” agregando que “más que todo es relacionado a lo cordial, otro tipo de cercanía yo diría que no, pero tampoco digo que las relaciones sean malas”. En el caso del Propósito de vida de igual manera proyectó un nivel alto, C2 mencionó en la entrevista que: “El trabajo no es como que me guste tanto... a veces me siento un poco estancado aquí...” pero a pesar de esto no considera que esta fatiga emocional debido al trabajo le haya impedido alcanzar algún objetivo personal, pues este acotó: “...lo acepto como una etapa, peor es no tener nada a estar aquí” lo cual a su vez permite ratificar el hecho de que haya puntuado alto en BP a pesar de experimentar este agotamiento.

En las dimensiones de Autoaceptación, Crecimiento personal y Autonomía obtuvo un nivel medio. En primer lugar, sobre la Autoaceptación, en la aplicación de la Escala de Ryff se evidenció que siente seguridad y positivo consigo, lo que se puede relacionar con lo dicho en la entrevista puesto que muestra seguridad para enfrentar desafíos “Trato de no volver a cometer el mismo error, llevándolo bien y con calma porque frustrarme por aquello es innecesario... así que prefiero

estar tranquilo". Sobre el Crecimiento Personal en la Escala de Ryff C2 expresó que estaba de acuerdo que con el tiempo se ha desarrollado mucho como persona, mientras que, durante la entrevista dijo que, si bien considera no cumplir sus expectativas profesionales en su puesto de trabajo, "No, no se ajustan para nada. Ni en mis expectativas de un sueldo siendo ya un tecnólogo, ni en el cargo o responsabilidades que tengo, ni siquiera el lugar de trabajo es tan relacionado a lo que estudio", por el momento intenta no darle una importancia significativa a esto, agregando "porque sé que ya después me saldrá la oportunidad de ejercer la carrera que ya tengo". Sobre la Autonomía en la Escala de Ryff resultó estar de acuerdo con no preocuparse por cómo otros lo evalúan, lo que se confirma con lo dicho en la entrevista "No me da mucha presión porque sinceramente siento que la mayoría de gente solo te juzga y no necesariamente tienen expectativas altas sobre ti".

C3 evidenció en el instrumento de MBI un agotamiento emocional alto al igual que en la Escala de Ryff que obtuvo un nivel alto de BP. En el caso del agotamiento, en la entrevista lo define como "cuando me piden hacer muchas cosas en poco tiempo, estoy procesando, pensando y pensando en cómo terminar lo que me asignaron y eso me mata totalmente porque me hace sentir cansada". Además, mencionó que desde hace 2 años ha empezado a tener síntomas y considera que se da porque actualmente no tienen compañeros tan eficaces como antes, por lo que ahora siente una presión extra en el cumplimiento de sus tareas.

Por el lado de la Escala de bienestar psicológico se evidenció un nivel alto en Dominio de entorno y Crecimiento personal. Sobre el dominio de entorno, en la entrevista mencionó que "A veces cuando no puedo controlar algo que quiero, me frustro mucho y me dan ganas de patear algo, pero normalmente en la oficina no lo hago. Aunque eso solo pasa en ciertas ocasiones, no siempre". Además, expresó que no permite que los problemas de cada área de su vida se afecten entre sí. Acerca de la dimensión de Crecimiento personal en la Escala de Ryff C3 respondió estar totalmente de acuerdo con la importancia de tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo, esto se relaciona con lo dicho en la entrevista "Lo que yo hago no se ajusta

a lo que yo estudio... no va relacionado para nada, pero igual es una experiencia que uno lleva en cualquier caso de que si no puedo conseguir trabajo en lo que sea que estoy estudiando puedo en ese caso aplicar a lo que aprendí aquí”.

En las dimensiones de Relaciones positivas y Propósito de vida se refleja un nivel medio. Por el lado de las Relaciones Positivas en la Escala de Ryff afirmó que algunas veces está de acuerdo con no experimentar muchas relaciones cercanas y de confianza, esto pudo ser constatado con lo dicho en la entrevista: “...con mis compañeros suelo pelearme siempre, aunque son peleas del momento nomás... cuando tenemos peleas pasa normal y luego hacemos como que no importa”, agregando que: “siempre entre compañeros se busca un culpable” cuando existen conflictos durante el trabajo. En el caso del Propósito de vida en la entrevista mencionó que en ocasiones considera que el agotamiento debido al trabajo le ha impedido alcanzar ciertos objetivos de ámbito académico, en sus palabras: “... saliendo de aquí tengo que salir con el teléfono encendido para la clase y prácticamente no escucho nada, siento que quizás a veces afecta en completar ciertos aspectos de mi carrera como aprendizaje y eso” sin embargo, también acotó: “...pero hay cosas que me ha ayudado con mis objetivos al estar trabajando aquí porque he adquirido experiencia... hay cosas que yo no sabía que lo he aprendido y puede que en un futuro también esto me ayude en otras cosas” lo cual a su vez se relaciona con su postura de acuerdo en la Escala de Ryff acerca de sentirse bien cuando piensa en lo que ha hecho y lo que espera lograr en el futuro. Esto porque expresó que todo lo que aprende hoy le permite incrementar sus conocimientos y crecer como profesional y persona.

Por otro lado, en Autoaceptación y Autonomía resultó con un nivel bajo, lo cual se verificó con la entrevista. Acerca de la autoaceptación en la Escala de Ryff mostró estar desacuerdo con estar contento con cómo han resultado las cosas, totalmente en desacuerdo con sentirse seguro consigo mismo, esto se evidenció en lo expresado mediante la entrevista acerca de cómo enfrentar los desafíos y cómo afecta en su bienestar, C3 mencionó: “Los enfrento hablando, pensando en que puedo cambiar en que no y cómo lo puedo cambiar. También cambiando de pensar, pensando si lo

que uno dice está bien o lo que otros dicen, pidiendo opiniones, consejos. Esto me afecta mucho en el ámbito laboral porque dependiendo de mi estado de ánimo yo soy productiva, si yo estoy emocionalmente tan mal me pongo lenta, no puedo producir...". Sobre la Autonomía en la entrevista expresó que: "Me siento un poco presionada con las expectativas de los demás... Por ejemplo, el subgerente a veces me dice usted no era así, tenía otra perspectiva de usted y al estar diciéndome ese tipo de palabras puede llegar a afectar", reafirmando así su alto Agotamiento Emocional obtenido del MBI por el exceso de presión sobre ella y las críticas constantes de sus superiores. Sin embargo, también agregó que estas expectativas no le afectan de forma general, únicamente en el trabajo y que, a pesar de eso, siempre intenta dar lo mejor de sí misma y mantenerse positiva, lo cual contribuiría con la puntuación general de BP alto.

Por último, el C4 al igual que el C2 y C3 evidenció un nivel alto tanto en el agotamiento emocional como en el BP. El agotamiento lo describió como: "exceso de trabajo, fatiga y cansancio", menciona que lleva 4 o 5 meses con síntomas, además considera que lleva un exceso de trabajo a pesar de trabajar en horario de medio tiempo, lo cual se comprueba en su alto nivel obtenido en el MBI. Por el lado de los resultados de la Escala de Bienestar Psicológico se evidenció un nivel alto en Autoaceptación y Dominio del entorno. Acerca de la primera dimensión, en la entrevista expresó que enfrenta los problemas de buena manera, con tranquilidad; "Siempre busco la forma de llevar bien las cosas porque ese es el ejemplo que busco darle a mi hijo". Sobre el Dominio de entorno en la Escala de Ryff mostró estar de acuerdo con ser bastante buena manejando muchas responsabilidades, lo cual se relaciona con lo dicho en la entrevista sobre cómo maneja los distintos problemas; "...trato de manejarlos tranquilamente... trato de controlarlo y no permitir que afecte en mi desempeño" y "no hay nadie más que yo para cumplir con todas mis responsabilidades".

En el caso de las dimensiones de Crecimiento personal y Propósito de vida reflejó un nivel medio. A pesar del resultado de Crecimiento personal en la Escala de Ryff, en la entrevista reflejó no cumplir sus expectativas profesionales en el puesto de trabajo que desempeña, por lo que expresó:

“entre mis expectativas profesionales está el querer trabajar en un área que va de acuerdo con mi carrera profesional y aquí no existe un cargo relacionado ni tampoco existe esa área”. Sobre el Propósito de vida se confirmó con lo dicho en la entrevista, puesto que no considera que el agotamiento interfiera en sus objetivos, sobre ello mencionó: “Yo si trato de mantenerlo todo controlado. Uno tiene que saber organizarse y darse tiempo para todo a pesar de que a veces se sienta así”. Sin embargo, en las dimensiones de Relaciones Positivas medio. En la Escala de Ryff resultó que considera que tiene menos amigos que los demás, pero en la entrevista expresó que en el trabajo la relación de compañeros es buena, normal y en base al respeto. Esta respuesta se relaciona a que en todo ambiente laboral se necesita de cordialidad y la promoción de valores para que el área funcione y todo sujeto participante sea capaz de acogerse a estas normas, tal como C4 lo hace, siendo distinto a entablar una amistad. De este modo ambas respuestas convergen y tienen sentido, siendo que tampoco alude a un lastre en su capacidad de hacer amigos, ya que en otra de sus respuestas expresó estar de acuerdo en considerar que sus amistades le aportan en muchas cosas.

Por último, en la dimensión de Autonomía puntuó un nivel bajo en la Escala de Ryff, lo cual coincidió con su respuesta durante la entrevista acerca de las situaciones de presión social; “En general me causan estrés así que lo más sensato para mí en esos casos es hacer todo lo posible para calmarme...” Sin embargo, agregó que trata de evitar siempre tomar decisiones precipitadas en momentos como ese y que aun así siente indiferencia sobre las expectativas negativas de los demás, añadiendo: “yo sé que hay gente que nota que doy mi mejor esfuerzo, me suelen compartir comentarios de ese tipo y eso me hace sentir bien... siempre doy lo mejor que puedo”. Contrastando así su alto bienestar psicológico incluso con un agotamiento emocional presente, ya que, a pesar de este, C4 cuenta con herramientas de afrontamiento que las utiliza en estas circunstancias para sobrellevar el malestar que experimenta.

Por lo que, el análisis a través del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) confirmó que todos presentan niveles elevados de agotamiento emocional, mientras que la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff permitió conocer que poseen un bienestar alto y moderado, respaldando así lo expresado durante las entrevistas, en las cuales:

Se pudo determinar que todos los participantes han experimentado agotamiento emocional, definiéndolo como sensaciones de cansancio, estrés y fatiga continua. Además, señalaron circunstancias detonantes como que el cargo que desempeñan en sus puestos de trabajo no cumple con sus expectativas profesionales al ser una actividad diaria que no se relaciona directamente con sus carreras e intereses, cómo también situaciones de exceso de trabajo, presión social por expectativas, sobrecarga laboral, problemas personales y económicos, los cuales constantemente le generan sensaciones de desgaste y frustración, concordando a su vez, con el bajo nivel obtenido en la dimensión de Autonomía.

Por lo tanto, respondiendo a la pregunta de investigación planteada en este análisis de caso, se puede determinar que, a pesar de experimentar esta sintomatología, el agotamiento emocional presente en los 4 casos no influye de manera significativa en su bienestar psicológico. Todos los participantes demuestran una estrategia de afrontamiento efectiva hacia los desafíos y problemáticas que se presentan en su vida diaria. Se destacan por mantener actitudes positivas y resilientes, como también por reconocer constantemente sus logros, esforzándose por sobrellevar las dificultades de la mejor manera posible y mejorar su desempeño si es requerido, lo cual se percibe como un factor contribuyente a su bienestar psicológico adecuado.

## 6. Discusión

La aplicación de instrumentos en distintas intervenciones y el análisis de los resultados obtenidos permitieron recopilar los datos requeridos para llevar a cabo el presente estudio. Para validar y consolidar la información obtenida, es necesario realizar una comparativa y análisis con la parte teórica más relevante. Por lo tanto, en este apartado se realizará la discusión teórica que entrelazará los conceptos fundamentales extraídos de la literatura existente con los resultados concretos derivados de la aplicación de instrumentos en el contexto de intervenciones específicas, relacionados a su vez, con otros estudios que fueron de gran relevancia para la actual investigación. La conjugación de la teoría con los resultados prácticos nos proporcionará una visión holística y enriquecedora de los fenómenos estudiados.

La aplicación del MBI reveló que 4 de 10 de los casos encuestados manifestaron un nivel alto de agotamiento. Este hallazgo inicial lleva a la comprensión de la experiencia subjetiva partiendo de este grupo que mencionaron sentir cansancio, frustración y desgaste. Este descubrimiento expone la relevancia de explorar las causas y las dimensiones específicas del agotamiento en este contexto laboral. Acerca de esto Mahecha-Naranjo et al. (2023) expresan lo crucial e indispensable que es comprender la dinámica que abarca el agotamiento para desarrollar intervenciones efectivas permitiendo conocer e intervenir en los aspectos emocionales y psicológicos en pro de prevenir las consecuencias en los trabajadores.

Sin embargo, las problemáticas que generan mayor agotamiento varían entre problemas personales, económicos, carga académica y exceso de trabajo. Sobre el exceso de trabajo Medrano-Osorio et al. (2022) mencionan que el agotamiento se vincula con las características de la tarea, el ritmo y la organización temporal de trabajo, lo que genera una demanda productiva. Esto se relaciona con lo mencionado por los trabajadores, puesto que expresan que el ritmo es rutinario y el horario de trabajo no está proporcional a la carga laboral. Esta discrepancia entre la carga de trabajo

y el tiempo asignado para realizarla se traduce en una percepción de desequilibrio y contribuye de manera directa al agotamiento observado en el grupo estudiado.

Según el estudio de Amutio et. al. (2008) aplicado a profesionales de la salud se halló una correlación relevante entre la carga laboral y carencias de desarrollo profesionales con altos niveles de agotamiento emocional. Estos mismos resultados se encontraron en nuestra investigación coincidiendo con la descripción que expresaron los casos en las entrevistas acerca de “sentirse cansado o fatigado” junto a diversas causas detonantes como exceso de trabajo e insatisfacción de expectativas profesionales, las cuales han generado los altos niveles de agotamiento emocional presentados en el MBI. Adicionalmente, se tomó en cuenta los aportes de Suárez y Martín (2019) acerca del perfil sociodemográfico como una de las causalidades del agotamiento emocional, expresando que mientras mayor sea el tiempo laborando, resulta más probable presentar o desarrollar desgaste emocional. Esta idea refleja en las respuestas de los casos, puesto que C1 y C3 llevan 4 y 5 años trabajando respectivamente en el mismo cargo y ambos presentan los síntomas desde 2 años atrás, mientras que C2 y C4 indican manifestar síntomas hace 3 o 4 meses atrás, llevando 1 y 2 años trabajando en la empresa.

Por otro lado, la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff reflejó como resultado que C1 cuenta con un nivel moderado, mientras que C2, C3 Y C4 evidencian un nivel alto de BP. Por lo que, mediante la entrevista semiestructurada se permitió profundizar y analizar las dimensiones del mismo, en la cual se obtuvo que sobre la autoaceptación varios coinciden en afrontar las situaciones con serenidad y no permitir que cosas externas afecten en su labor.

Sobre el dominio del entorno indicaron frustración e impotencia cuando no logran un control de lo externo, sin embargo, consideran tener la manera de solucionar y manejar la situación. En el caso de las relaciones positivas o interpersonales se obtuvo que todos coinciden en que existe una buena relación con los compañeros de trabajo, basado mayormente en la cordialidad y respeto. Continuando, sobre el crecimiento personal expresan que su cargo laboral no se ajusta a las

expectativas profesionales porque sus actividades no se relacionan con sus estudios. Por el lado de la autonomía mencionan haber experimentado presión social por las expectativas que tienen los demás. Por último, sobre el propósito de vida mencionan encontrar el equilibrio entre las expectativas de los demás y reconocer su esfuerzo, sin embargo, con respecto a si el agotamiento ha impedido alcanzar sus objetivos se encuentran opiniones contrarias.

En los resultados obtenidos sobre las dimensiones se puede presenciar que la percepción de los trabajadores sobre las situaciones tendrá un peso significativo. Acerca de ello García-Viniegras (2005) consideran el aspecto cognitivo como el centro del bienestar psicológico, el juicio que generen dependerá de la evaluación que se adjudique a la experiencia laboral. Se evidencia que existen niveles bajos en ciertas dimensiones, sin embargo, se evidencia que existen fortalezas cognitivas, lo que permite que exista una resiliencia emocional.

El estudio de Sullon y Bautista (2022) acerca de la relación inversa entre el agotamiento emocional (AE) y el bienestar psicológico (BP) en el personal de salud de Lima Metropolitana durante la pandemia por COVID-19, mostró que solo existe una relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la dimensión de aceptación/control de situaciones del bienestar psicológico, siendo esta dimensión la menor puntuada. Concluyendo de esta manera, que ambos constructos no se asociaron de manera significativa en el personal sanitario durante la pandemia. Nuestros resultados respaldan esta conclusión, ya que mediante la aplicación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y la entrevista semiestructurada, se reveló que los participantes poseen niveles moderados-altos de BP, siendo la dimensión de autonomía la única con cierta afectación presente con relación a puntuaciones en común; por lo que se determinó que no hubo incidencia significativa del agotamiento emocional que presentan los trabajadores en su bienestar psicológico.

La dimensión de autonomía obtuvo menor puntuación en contraste con las otras 5 dimensiones evaluadas, se la describe por medio de las respuestas de los casos como la capacidad de mantener el sentido de autodeterminación en medio de la presión por las expectativas externas.

Mientras que, la dimensión de dominio del entorno, que fue aquella con mejor puntuación, se describe como la capacidad que tienen para evitar involucrar entre sí aspectos distintivos de cada área de su vida. Esto se relaciona con lo que mencionan Naranjo et al. (2023) sobre las demandas laborales externas e internas. Las demandas externas se relacionan con el entorno físico del trabajo, la distribución de actividades, la carga laboral, expectativas externas, entre otros. Por otro lado, las demandas internas se relacionan con aspectos intrínsecos y personales, como la capacidad de manejar el estrés, la gestión de los problemas, la toma de decisiones, administración del tiempo y otros aspectos psicológicos y emocionales.

En síntesis, los resultados obtenidos a partir de la investigación revelan que, a pesar de la presencia de síntomas de agotamiento, no se observa una afectación o influencia directa en el Bienestar psicológico de los trabajadores. Esta ausencia de impacto se atribuye al hecho de que ningún caso permite que los problemas de cada área de su vida se involucren e interfieran entre sí. Asimismo, es notable que todos coinciden en abordar las situaciones de manera apaciguada y mejorando en los errores cometidos, lo que contribuye positivamente a su bienestar psicológico. Dichos resultados se confirman con lo dicho por Jorquera y González (2020) donde definen el bienestar psicológico como un indicador de que el individuo interactúa con serenidad y de manera satisfactoria con su entorno. Acerca del afrontamiento adecuado que expresan los casos, Uribe (2019) lo conceptualiza como un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, lo cual dependerá de la personalidad, percepción de eficacia y creencias individuales. Lo cual, a su vez, corrobora el estudio realizado por Amutio et al. (2008) evidenciando que, aquellos que padecen agotamiento emocional, al usar medidas de afrontamiento adaptativas, denotan un mayor bienestar psicológico.

## 7. Conclusiones

El presente estudio ha brindado una perspectiva más profunda acerca de cómo el agotamiento emocional puede llegar a incidir en el bienestar psicológico de las personas, especialmente en su área laboral. Este análisis de caso permitió indagar en el personal del área de archivo de la empresa Guazini, en donde ciertos trabajadores presentan esta problemática. Se llevó a cabo el respectivo procedimiento para recolectar la información necesaria, lo cual permitió dar respuesta a los objetivos y pregunta de investigación. De esta manera, se identificó una muestra que presentó altos niveles de agotamiento emocional, pero a su vez un elevado bienestar psicológico, surgiendo la necesidad de indagar la razón por la cual a pesar de que todos los casos presentaron un agotamiento, éste no parece repercutir significativamente en su propio bienestar psicológico.

En relación con el primer objetivo planteado, la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach reveló que 4 de 10 de los participantes encuestados obtuvieron como resultado una puntuación equivalente a un nivel alto de agotamiento emocional. Entre los cuales, las principales causas del mismo fueron conjuntamente debido a la sobrecarga de responsabilidades que tienen en su vida diaria, entre las que cabe destacar, debido a su inminente situación, generaron como consecuencia la aparición de este tipo de sintomatología en su actualidad.

En el segundo objetivo, al aplicar la Escala de Ryff, se determinó que 3 de estos casos poseen un bienestar psicológico alto y el caso restante un bienestar psicológico moderado, lo cual a su vez evidencia que su repercusión en general sobre este, por el momento ha sido mínima. Sin embargo, se logró destacar que, entre todas las dimensiones, la más afectada en relación con todos los participantes fue la de Autonomía, en donde la puntuación del 75% de los casos fue baja y el 25% moderada, destacando así la influencia que ha tenido en su capacidad para mantener un sentido de individualidad y autodeterminación.

Respecto a las dimensiones de: Autoaceptación, Dominio del Entorno, Relaciones Positivas, Crecimiento Personal y Propósito en la Vida, el agotamiento emocional parece no afectar significativamente en: Sus capacidades de mantener una actitud positiva incluso en situaciones externas desfavorables; Las aptitudes que poseen para afrontar los desafíos que surgen constantemente en su ambiente, infiriendo la disposición de adaptación en el entorno en el que se ubiquen; Sus habilidades para establecer y mantener vínculos interpersonales; Su búsqueda activa de nuevas experiencias y aprendizaje continuo; Y su capacidad de mantener metas significativas.

En el tercer objetivo, a partir de los resultados obtenidos en los instrumentos, se concluye que, por el momento el agotamiento emocional no ejerce una incidencia significativa en el bienestar psicológico general de los trabajadores. No obstante, al analizar todas las dimensiones, se observó que la Autonomía fue la más afectada entre todos los participantes, provocando respuestas emocionales negativas en base a su capacidad para tomar decisiones independientemente de acorde a sus propias metas y valores, pero a su vez, evitando ciertamente la influencia colectiva y guiándose bajo sus propias condiciones de afrontamiento. De este modo, se identificó cierta influencia de este agotamiento emocional mediante la presión social que los 4 sujetos coincidieron sentir sobre ellos, evidenciándose en respuestas como: estrés, frustración y pensamiento excesivo, teniendo por conclusión que la constante exposición a estas situaciones provoca un constante “desgaste” mental, el cual si no es abordado en el tiempo y la manera óptima, puede llegar a incrementar incluso llegando a derivar en somatizaciones que compliquen su salud física.

Sin embargo, a pesar de obtener una baja puntuación, la calificación resultante en esta dimensión no es la suficiente para disminuir la calificación general, esto debido a que los 4 casos cuentan con similares estilos de afrontamiento hacia circunstancias que pueden llegar a provocar una disminución en su bienestar psicológico, evitando de esta forma que el agotamiento emocional que poseen impacte sustancialmente en el mismo e incida considerablemente en su desempeño profesional.

## 8. Recomendaciones

Se recomienda que, tanto los participantes como el personal directivo de la empresa Guazini S.A. reciban charlas psicoeducativas y se establezcan normativas a respetar que prioricen el bienestar de todos los involucrados, así como programas de seguimiento y retroalimentación para garantizar un ambiente laboral adecuado.

Se sugiere a la institución de educación superior implementar talleres y charlas informativas a sus estudiantes, acerca del reconocimiento y gestión del agotamiento emocional, y las consecuencias que puede generar en el bienestar psicológico de aquellos que lo padecen, fomentando a su vez, la concientización acerca de la importancia de la salud mental.

A los profesionales y futuros profesionales del área de psicología, se aconseja integrar los resultados obtenidos de nuestra investigación en conjunto con la literatura disponible acerca del impacto en la salud y bienestar psicológico general influenciado por el agotamiento emocional, replicando este estudio en otras poblaciones de distintas instituciones, creando así material científico aplicable y adaptado a un contexto ecuatoriano.

Finalmente, se recomienda a futuras investigaciones que sus objetivos no abarquen solamente los resultados de su población estudiada, sino que con esa información generen un programa que se adapte a las necesidades encontradas de su población que necesiten ser atendidas, con la intención que el aporte no solo quede en lo teórico sino también plasmar su aplicabilidad.

## 9. Referencias

- Álvarez, N. (2019). *Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico*. Tesis de Licenciatura:  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10604/Alvarez\\_Propiedades\\_psicom%C3%A9tricas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10604/Alvarez_Propiedades_psicom%C3%A9tricas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amutio Kareaga, A., Ayestaran Exeberria, S., & Smith, J. C. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 235-252.
- Arce, M., Pérez, D., Mayea, S., Otero, I., Guerra, V., & Molerio, O. (2023). Validación de la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Ryff. *Medicent Electrón*, 27(2).  
<https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/viewFile/3849/3082>
- Avila Rodríguez, Y. A. (2010). *Terapia cognitivo conductual, enfocada en disminuir los síntomas de ansiedad y del síndrome de Burnout en enfermeras de la región metropolitana de salud* (Doctoral dissertation, Universidad de Panamá).
- Baldeón, M., Janampe, L., Rivera, J., & Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1809-1831. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
- Benzoni, P. E., Gomes, J., & Meneghelli, S. B. (2020). Protocolo cognitivo para el manejo y control del estrés laboral: un estudio de caso. *REFACS*. (ISSN: 2318-8413). Doi: 10.18554/refacs.v8i0.4701
- Buelvas, J., Niebles, W. y Rojas, C. (2022). Síndrome De Burnout: Agotamiento Emocional Y Nivel De Despersonalización En Los Colaboradores De Empresas De Consumo Masivo Del Sector Privado. *Webology* (ISSN: 1735-188X), 19(5).
- Delgado, M., García, J., Téllez, A., & Zamarripa, J. (2021). *Teoría de la autodeterminación. Una perspectiva teórica para el estudio del trabajo social*.  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&v>

ed=2ahUKEwiPsPDei5mDAXWsMUQIHdvGBxwQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F8408523.pdf&usg=AOvVaw2h5Oq2aHWscxFWB9eG0Bht&opi=89978449

Domínguez, S. (2018). Agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios: ¿cuánto influyen las estrategias cognitivas de regulación emocional? *Educación Médica*, 19(2), 96-103. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.11.010>

Domínguez, S., Romo, T., Palmeros, C., Barranca, A., Del Moral, E., & Campos, Y. (2019). Análisis estructural de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en universitarios mexicanos. *Liberabit*, 25(2).

Fulquez, S., García, L., Vásquez, J., & Zamora, L. (2022). Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25).

Gallardo, L., Sánchez, I., Saiz, J., López, A., & Sánchez, E. (2021). Validación del Cuestionario de Apoyo Social Percibido en una Muestra Multiétnica de Personas Mayores Chilenas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 1(58), 79-91. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459669141007/html/>

García-Viniegras, C. R. V. (2005). El bienestar psicológico: Dimensión subjetiva de la calidad de vida. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 8(2), 1-20.

González, R., López, A., Pastor, E., & Verde, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enfermería Global*, 16(58). <https://doi.org/https://dx.doi.org/eglobal.382631>

Herrera, M., Silva, D., & Torres, G. (2021). *Estrés Laboral: Influencia en el Bienestar Físico y Psicológico*. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16041/2021\\_Tesis\\_Maria\\_paula\\_Herrera.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/16041/2021_Tesis_Maria_paula_Herrera.pdf?sequence=1)

- Jorquera, R., & González, S. (2020). Bienestar psicológico y sentimiento de individualización laboral en trabajadores chilenos. *Revista de Investigación Psicológica*(25), 25-36.
- Juárez-García, A., Merino-Soto, C., Fernández-Arata, M., Flores-Jiménez, C. A., Caraballo, M., & Camacho-Cristiá, C. (2020). Validación transcultural y funcionamiento diferencial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en docentes de tres países latinoamericanos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 38(1), 135-156.
- Jurado García, P. J., Benitez Hernández, Z. P., Mondaca Fernández, F., Rodríguez Villalobos, J. M., & Blanco Ornelas, J. R. (2017). Análisis de las propiedades psicométricas del Cuestionario de Bienestar Psicológico de Ryff en universitarios mexicanos. *Acta universitaria*, 27(5), 76-82.
- Loayza Torres, G. A., Troya Heras, L. Y. González-Ramón, E. X., & Sánchez Cabrera, L. C. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2485](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485)
- Mahecha-Naranjo, G., Álvarez-Alucema, L., Campo-Torregrosa, Y., Caballero-Olivares, T., López-Sepúlveda, R. (2023). Caracterización del síndrome del agotamiento psicológico en profesores universitarios de América Latina: una revisión bibliográfica. <https://doi.org/10.21676/2389783X.5446>
- Máynez-Guaderrama, A., y Cavazos-Arroyo, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación administrativa*, 50(128), 12803. Epub 23 de agosto de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Medrano-Osorio, G., Ramírez-Arellano, M., Ramírez-Arellano, E., Zavala-Rosales, B. (2022). Carga mental de trabajo y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(1), 85-92. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.2.1511>
- Naranjo, M., Álvarez, M., & Montenegro, G. (2023). Análisis del síndrome de burnout para mejorar el

- rendimiento laboral en los trabajadores del área de la salud en el hospital básico Miguel León Bermeo de Chunchi. *Dominio de las Ciencias*, 9(4), 132-159.
- Páliz, P. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-Emapa*. Tesis de maestría: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3587/1/77891.pdf>
- Preciado, M. D. L., Pando, M. y Vázquez, J. M. (2004). Agotamiento emocional: escala Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial: ( ed.). Red Investigación en Salud. <https://elibro.net/es/ereader/uguayaquil/19495?page=4>
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., & Ivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, 39(2), 237-245.
- Reyes, O., Blanco, J., & Chao, M. (2014). Metodología de la investigación para cursos en línea. División de Investigación y. Obtenido de División de Investigación y Postgrado de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato, Eumed.: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1420/index.htm>
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias CIELO*, 3(5).
- Rodríguez, Y. R., & Berrios, A. Q. (2012). El bienestar psicológico en el proceso de ayuda con estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 5(1), 7-17.
- Ryff, C. S. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies (Springer 2006)*, 9, 13-39. <https://doi.org/0.1007/s10902-006-9019-0>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Salas-Picón, W. M., & Avendaño-Prieto, B. L. (2021). Adaptación de la escala de bienestar psicológico de Ryff con una muestra de sobrevivientes del conflicto armado colombiano. *Revista*

Criminalidad, 63(3), 229-244.

Saldaña, C., Polo, J., Gutiérrez, O. y Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales*.

Sampieri, R. (1997). *Metodología de la Investigación-Sampieri* (6ta edición).

Suárez, M. J. y Martín, J. D. (2019). Influencia del perfil sociodemográfico del profesorado universitario sobre la inteligencia emocional y el burnout. *Educación XX1*, 22(2), 93-117, doi: 10.5944/educXX1.22514

Sullon, A., & Bautista, L. (2022). *Agotamiento emocional y bienestar psicológico en personal de salud de Lima Metropolitana durante la pandemia por Covid - 19*. Tesis de licenciatura.: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/10006a32-614f-47ee-b4e3-5127f18f6880/content>

Uribe, J. (2019). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. México: Universidad Nacional Autónoma de México Ciudad Universitaria. Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/11/Psicologia-del-trabajo-y-productividad.-Jesus-Felipe-Urbe-Prado.pdf>

Vallejo, F., Rubio, O., López, J., & Véliz, O. (2020). Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 707-721. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1722>

Yáñez-Ramos, D., & Herrera, C. R. M. (2020). Relación del bienestar psicológico, subjetivo y laboral. Análisis en profesionales de la salud en Ecuador. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 11(2), 99-111.

## 10. Anexos



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

### **HOJA DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE CASO: AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI.**

Va a ser invitado a participar en un proyecto de titulación de modalidad de análisis de caso. Antes de decidir si quiere participar es importante que entienda por qué se realiza esta investigación y cómo se va a llevar a cabo. Por favor, tómese el tiempo necesario para leer esta información cuidadosamente y para consultarla con otras personas si lo cree conveniente. No dude en preguntarnos si hay cosas que no le quedan claras, o sobre las que cree que necesita más información.

#### **1. *¿Cuál es el objetivo del estudio?***

Este estudio en el que se le invita a participar pretende analizar el agotamiento emocional y su influencia en el bienestar psicológico del personal del área de archivo de la empresa Guazini. Por esta razón, se le solicita consentimiento para una evaluación a través de tests y otros instrumentos psicológicos.

#### **2. *¿Qué tengo que hacer si deseo participar en el estudio?***

Si usted acepta participar se someterá a 3 sesiones de evaluación las cuales durarán aproximadamente 30 a 40 minutos cada una. Las dos primeras sesiones se enfocarán en la aplicación de 2 test, en donde se le pedirá que responda como primera instancia, una encuesta socio demográfica, para obtener los datos más generales del participante. Mientras que, la tercera contará con la aplicación de una entrevista semiestructurada (presencial). Por favor realice esta tarea con la mayor sinceridad y precisión posible.

#### **3. *¿Tengo que participar?, ¿Puedo interrumpir mi participación?***

La participación en este estudio es totalmente voluntaria. Por lo tanto, es totalmente libre para decidir si participa o no en el mismo. Una vez que decida participar, también debe saber que es libre de abandonar el estudio en cualquier momento del mismo, y sin necesidad de proporcionar ninguna explicación.

#### **4. *¿Qué pasará con mis datos?***

Todos los datos recogidos a partir de los resultados que nos proporcionen las pruebas aplicadas serán utilizados única y exclusivamente para los objetivos del estudio de análisis cualitativo previamente explicados y serán tratados por el equipo de investigación con absoluta confianza y confidencialidad. El registro del estudio no contará con la identificación por nombre de los participantes y en caso de comunicar estos resultados a la comunidad científica, se mantendrá su personalidad en anonimato usando un código o sus iniciales. En la Constitución de la República del Ecuador 2008 registro oficial #449, en el art. 66 literal 19, se respalda el derecho a la protección de datos de carácter personal.

Su participación en este estudio es voluntaria y en cualquier momento, si lo desea, puede renunciar a seguir en el mismo sin que eso le suponga perjuicio alguno.

Para más información puede contactar con Jeannette Thamara Freire. E-mail: [jeannette.freirea@ug.edu.ec](mailto:jeannette.freirea@ug.edu.ec)

**Si está de acuerdo en participar en este estudio, por favor lea y firme el consentimiento informado en la siguiente página:**

## Hoja de Consentimiento informado

**Estudio:** AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI.

**Responsables:** Freire Arce Jeannette Thamara, Villacís Lascano Andrés Fernando, Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad de Guayaquil-Ecuador.

**Tutor de proyecto:** Psic. Juan Pablo Bitar, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

He sido invitado a participar voluntariamente por parte del equipo de investigación del presente proyecto de titulación de análisis de caso.

Todos los datos que se extraigan de mi participación se tratarán de forma estrictamente confidencial, y sólo serán utilizados con finalidades académicas.

He comprendido las explicaciones ofrecidas por el investigador / la investigadora, y he podido hacer las preguntas que he creído convenientes.

Atendiendo a todas las consideraciones anteriores yo, .....; con C.I ..... , acepto participar de forma voluntaria en el mencionado estudio y comprendo que puedo retirarme cuando quiera sin tener que dar explicaciones.

Fecha de la aceptación:

Firma del participante

Firma del investigador

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Debido a un cambio de circunstancias personales, decido revocar el anterior consentimiento y dejar de participar en el estudio sin que esto tenga ningún tipo de consecuencias negativas para mí

Firma del participante

Fecha de la revocación del consentimiento:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# MBI

<b>Edad</b>		<b>Número de hijos</b>		<b>Sexo</b>	<b>Hombre</b>		<b>Mujer</b>	
-------------	--	------------------------	--	-------------	---------------	--	--------------	--

<b>Relaciones personales</b>	Con pareja habitual		Sin pareja habitual		Sin pareja	
------------------------------	---------------------	--	---------------------	--	------------	--

**Estudios realizados**

Primaria		Bachiller		Formación especial		Titulado superior		Doctorado	
----------	--	-----------	--	--------------------	--	-------------------	--	-----------	--

**Otros** | Profesión (Especifique sección u unidad con la mayor precisión posible)

--

<b>Cargo que ocupa</b>								
<b>Situación laboral</b>	Contratado		Fijo		Otros		Tiempo de experiencia profesional	
<b>Centro en el que trabaja</b>								

Condición del centro		Privado		Público	
----------------------	--	---------	--	---------	--

Tiempo que lleva en el mismo centro	años
Tiempo que lleva en el mismo cargo	años
Número de horas que trabaja a la semana	horas
Número de personas que atiende diariamente	personas

**¿Qué tiempo de su jornada diaria pasa en interacción con los beneficiarios de su trabajo?**

Más del 75%		El 50%		Menos del 30%	
-------------	--	--------	--	---------------	--

Tiene que realizar labores de su trabajo en casa		Sí		No	
--	--	----	--	----	--

MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista p

## MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI)

El MBI es un cuestionario autoadministrado y consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas.

Sección 1

Por favor, lea cada frase con atención, y elija la opción que a usted le parezca.

No existe ítem correcto ni incorrecto, cada quien elige sus propias respuestas según sus opiniones.

Marque la casilla que corresponda y responda con la mayor sinceridad posible.

1. Escriba su nombre y apellido \*

Escriba su respuesta

2. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo. \*

Nunca

Pocas veces al año o menos

MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

3. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. \*

Nunca

Pocas veces al año o menos

Una vez al mes, o menos

Pocas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

4. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar. \*

Nunca

Pocas veces al año o menos

Una vez al mes, o menos

Pocas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

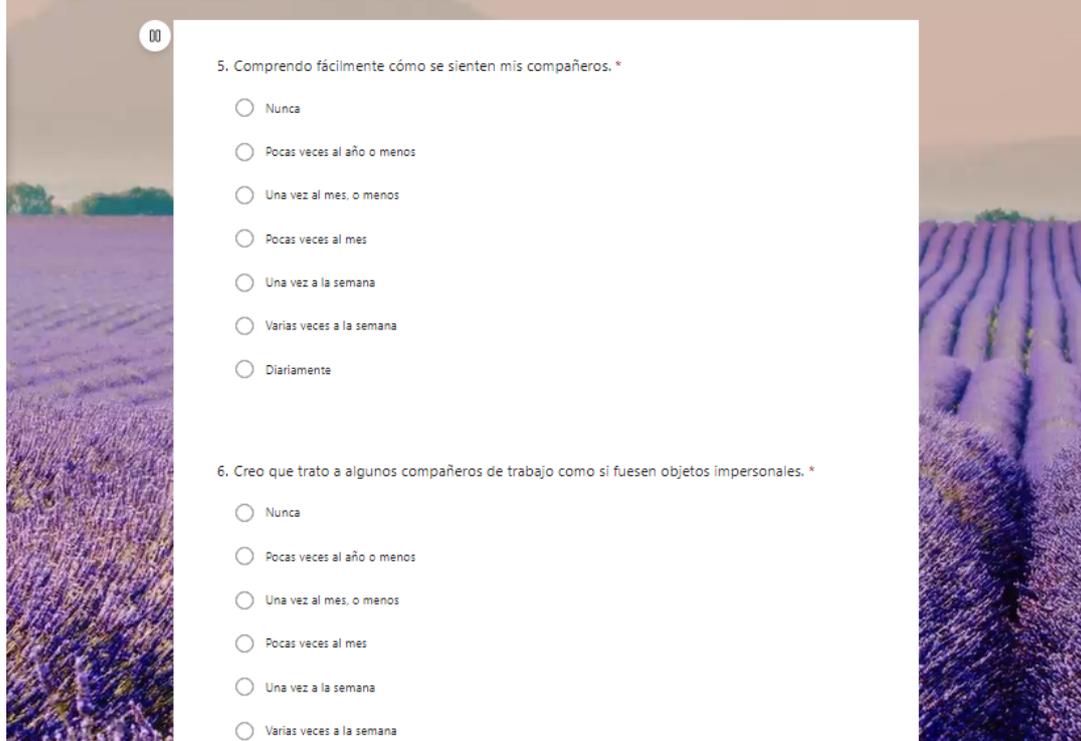
00

5. Comprendo fácilmente cómo se sienten mis compañeros. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

6. Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fuesen objetos impersonales. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

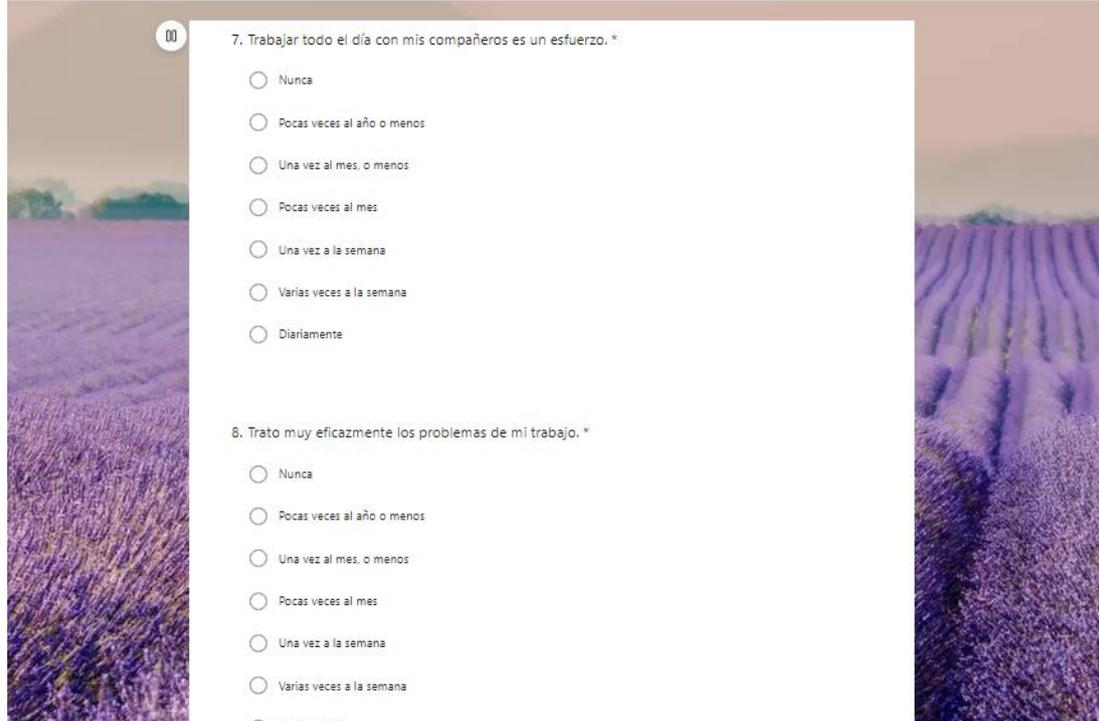
00

7. Trabajar todo el día con mis compañeros es un esfuerzo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

8. Trato muy eficazmente los problemas de mi trabajo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

9. Me siento "quemado" por mi trabajo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

10. Creo que influyo positivamente con mi trabajo a mis compañeros. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

9. Me siento "quemado" por mi trabajo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

10. Creo que influyo positivamente con mi trabajo a mis compañeros. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este puesto de trabajo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

13. Me siento muy activo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

14. Me siento frustrado en mi trabajo. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

15. Creo que estoy trabajando demasiado. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

16. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis compañeros de trabajo \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana

MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

17. Trabajar directamente con personas me produce estrés. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

18. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada entre mis compañeros \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana

MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

19. Me siento estimulado después de trabajar junto a mis compañeros. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

20. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

00

19. Me siento estimulado después de trabajar junto a mis compañeros. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

20. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

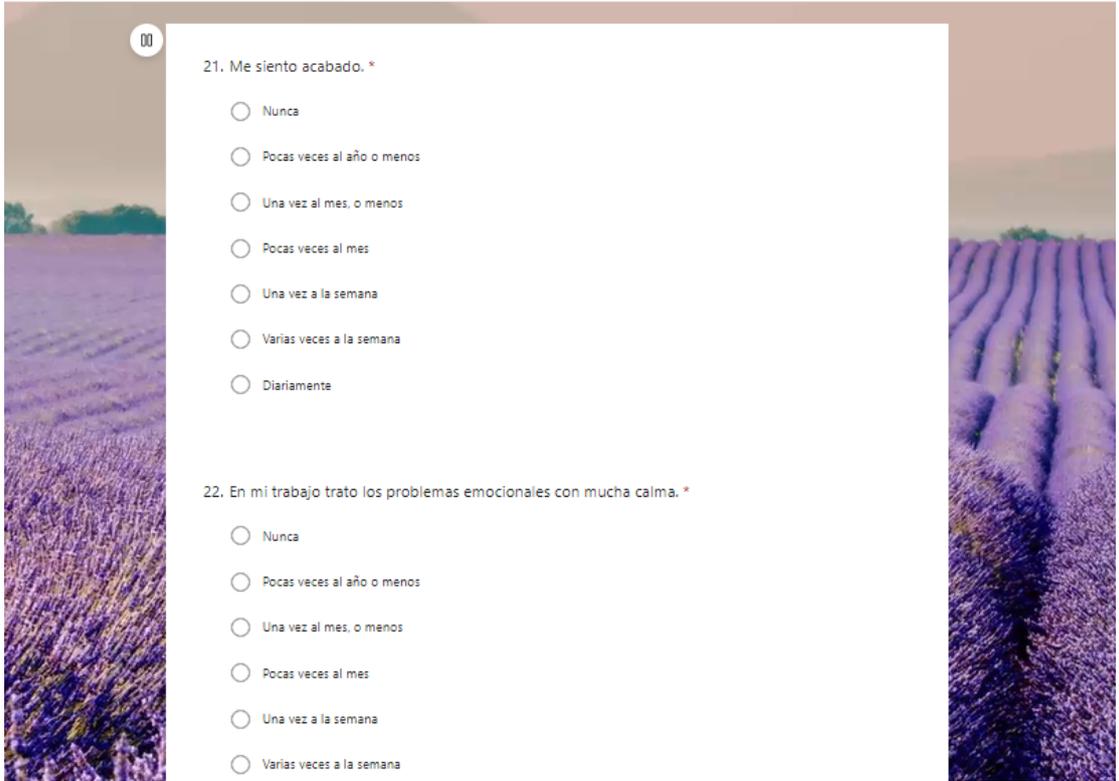
00

21. Me siento acabado. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana



MASLACH BURNUOT INVENTORY (MBI) - Guardado

Vista previa

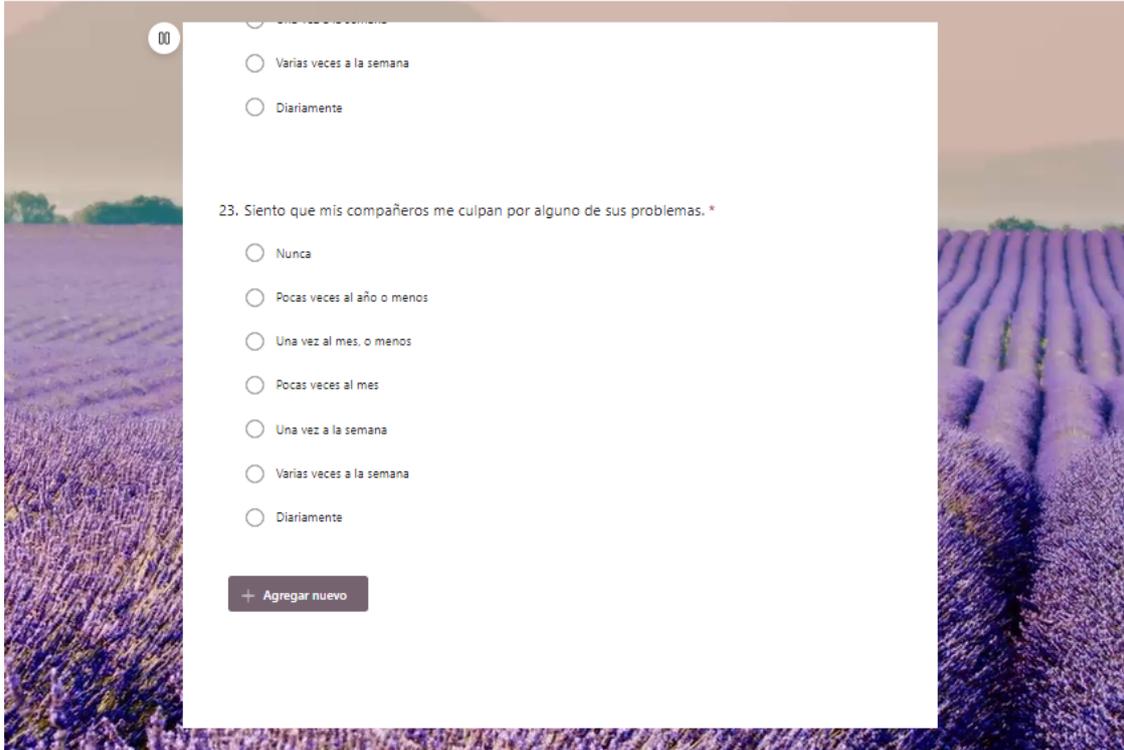
00

- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

23. Siento que mis compañeros me culpan por alguno de sus problemas. \*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes, o menos
- Pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

+ Agregar nuevo



### ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF (1995)

Evaluador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Fecha de Nacimiento</b>	<b>Nivel de Instrucción</b>
--------------------------	-------------	-------------	----------------------------	-----------------------------

#### INSTRUCCIONES

Aquí encontrará 39 afirmaciones. Su tarea es indicar su nivel de acuerdo con cada afirmación, utilizando una escala donde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 algunas veces de acuerdo, 4 frecuentemente de acuerdo, 5 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo. Por favor, lea atentamente cada afirmación y complete en el espacio correspondiente.

Recuerde que no hay ni buenos ni malos resultados en esta prueba, por lo tanto seleccione el número que mejor le describe para cada afirmación. Los resultados son anónimos, así que por favor conteste de la manera más honesta posible. Intente contestar a todas las afirmaciones, y en caso de que tenga alguna duda consúltelo con el evaluador.

N°	ÍTEMS	1 Totalmente en Desacuerdo	2 En Desacuerdo	3 Algunas veces de Acuerdo	4 Frecuentemente de Acuerdo	5 De Acuerdo	6 Totalmente De Acuerdo
1.	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2.	A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.						
3.	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4.	Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.						
5.	Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.						
6.	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
7.	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
8.	No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.						
9.	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.						
10.	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.						
11.	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						
12.	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
13.	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
14.	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						
15.	Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.						
16.	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
17.	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						

18.	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						
19.	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.						
20.	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.						
21.	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
22.	Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.						
23.	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
24.	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						
25.	En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida.						
26.	No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.						
27.	Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.						
28.	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.						
29.	No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.						
30.	Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida.						
31.	En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.						
32.	Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.						
33.	A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo.						
34.	No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.						
35.	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.						
36.	Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.						
37.	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.						
38.	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.						
39.	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.						
<b>Sumatoria:</b>							
<b>Puntuación Total:</b>							

### **Entrevista - Preguntas**

**Tema:** *Agotamiento emocional y su afectación en el Bienestar Psicológico de los trabajadores del área de archivo de la empresa Guazini.*

1. ¿Cómo describiría usted el agotamiento emocional?
2. ¿Desde cuándo empezó usted a manifestar este tipo de síntomas?
3. ¿Este agotamiento emocional lo percibe solo cuando se encuentra trabajando o también se siente de esta manera en su vida fuera del trabajo?
4. ¿Existe alguna problemática en particular que actualmente atraviese y sienta que afecte en su bienestar psicológico?
5. En tu opinión, ¿Cómo enfrentas los desafíos que constantemente se presentan en torno a tu vida y como afecta tu bienestar general?
6. ¿En qué medida consideras que las situaciones conflictivas en tu área laboral impactan sobre tu bienestar emocional?
7. ¿Cómo te sientes cuando percibes que no puedes controlar todo lo que sucede a tu alrededor?
8. ¿De qué manera manejas los problemas de cada área de tu vida? ¿Sueles permitir que estos se involucren entre sí?
9. En tu opinión, ¿Cómo crees que es la calidad de tus relaciones con compañeros y superiores en el trabajo?
10. Cuando existe algún tipo de conflicto en la jornada laboral, ¿Cuál es el tipo de respuesta que proporcionan tus compañeros? ¿Consideras que entre ustedes se brinda un ambiente de apoyo?
11. ¿Crees que las actividades que ejerces en tu cargo laboral se ajustan a tus expectativas profesionales?
12. ¿El trabajo en el cual te desenvuelves actualmente se relaciona directamente con tu carrera?
13. ¿Has experimentado situaciones de presión social que hayan contribuido a tu estado emocional? ¿Cómo has sabido manejarlas?
14. ¿Cómo describirías la sensación que te genera las expectativas de los demás sobre tus capacidades/desempeño?
15. ¿Cómo encuentras un equilibrio entre cumplir con las expectativas externas y mantener tu autenticidad en el trabajo?
16. ¿Crees que la fatiga emocional debido a tu trabajo diario te ha impedido alcanzar alguno de tus objetivos personales? ¿De qué forma?

**Instrumento validado por:**

JOSE MIGUEL DE LA ROSA GARCIA  
Firmado digitalmente por  
JOSE MIGUEL DE LA ROSA  
GARCIA  
Fecha: 2023.12.27 00:48:14  
-05'00'

---

Validado por:

Mgs. Miguel De la Rosa García

ANEXO X.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	FREIRE ARCE JEANNETTE THAMARA VILLACÍS LASCANO ANDRÉS FERNANDO		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	PSIC. BITAR CABEZAS JUAN PABLO, MGS.		
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		
UNIDAD/FACULTAD:	CIENCIAS PSICOLÓGICAS		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	NO APLICA		
GRADO OBTENIDO:	LICENCIADO EN PSICOLOGÍA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	FEBRERO DEL 2024	No. DE PÁGINAS:	113
ÁREAS TEMÁTICAS:	PSICOLOGÍA DE LA SALUD, NEUROCIENCIAS COGNITIVAS Y DEL COMPORTAMIENTO		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Agotamiento emocional, bienestar psicológico, ambiente laboral, estilos de afrontamiento, autonomía.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<b>Resumen</b>			
<p>En el presente estudio se analizó el agotamiento emocional y su afectación en las diversas dimensiones del bienestar psicológico de trabajadores de la empresa Guazini. Se seleccionó una muestra de 4 casos a partir de la población identificada del personal perteneciente al área de archivo de esta compañía. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa, con un alcance descriptivo de diseño fenomenológico. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos: Inventario de Burnout de Maslach (MBI), Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y entrevista semiestructurada. Mediante el análisis integrador de la sintomatología presentada en el ambiente laboral, los resultados obtenidos revelaron que, no existe influencia significativa del agotamiento emocional en el bienestar psicológico de los trabajadores, atribuyendo esto a sus óptimos estilos de afrontamiento. Sin embargo, se identificó una puntuación baja en la Autonomía de los mismos, permitiendo concluir que éste ha tenido una notoria afectación específicamente en aquella dimensión.</p>			

**ABSTRACT**

The present study analyzed the affectation of Emotional Exhaustion on the different dimensions of the Psychological well-being of Guazini's company workers. A sample of 4 cases was selected from the identified population belonging to the archive area of the personnel enterprise. The methodology used was qualitative, with a descriptive scope and phenomenological design. For the data collection, the instruments used were: Maslach Burnout Inventory (MBI), Ryff Scales of Psychological Well-Being, and semi-structured interview. Through the integrative data analysis of the symptomatology presented in the work environment, the obtained results revealed that don't exist a significant influence of Emotional Exhaustion on the worker's Psychological well-being, attributing this to optimal coping styles. However, low punctuation was identified in their autonomy, concluding that this had a notorious affectation on this specific dimension.

ADJUNTO PDF:	SI (X)	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 099 844 6249 099 098 5985	E-mail: <a href="mailto:jeannette.freirea@ug.edu.ec">jeannette.freirea@ug.edu.ec</a> <a href="mailto:andrés.villacisl@ug.edu.ec">andrés.villacisl@ug.edu.ec</a>
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Facultad de Ciencias Psicológicas	
	Teléfono: 2394315	
	E-mail: <a href="mailto:facultad.depsicología@ug.edu.ec">facultad.depsicología@ug.edu.ec</a>	

**ANEXO XI.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA  
INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES  
NO ACADÉMICOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

---

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Nosotros, JEANNETTE THAMARA FREIRE ARCE, con C.I. No. 0954019527 y ANDRÉS FERNANDO VILLACÍS LASCANO, con C.I. No. 0951792456, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de integración curricular, cuyo título es "AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI" son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN\*, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.



**JEANNETTE THAMARA FREIRE ARCE**  
C.I. No. 0954019527



**ANDRÉS FERNANDO VILLACÍS LASCANO**  
C.I. No. 0951792456

## ANEXO VI.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado Mg. Juan Pablo Bitar Cabezas, tutor del trabajo de integración curricular certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por JEANNETTE THAMARA FREIRE ARCE y ANDRÉS FERNANDO VILLACÍS LASCANO con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de licenciado en psicología

Se informa que el trabajo de integración curricular: AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio TURNITIN quedando el 2 % de coincidencia.

### AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

<https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1133714100&s=1&lang=es&o=2281375274>

JUAN PABLO  
BITAR CABEZAS

Firmado digitalmente por JUAN  
PABLO BITAR CABEZAS  
Fecha: 2024.02.20 13:01:44 -05'00'

NOMBRE: PSIC. JUAN PABLO BITAR CABEZAS, MGS

C.I.: 0913527388

FECHA: 29 de enero de 2024



## ANEXO V. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

### FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CARRERA DE PSICOLOGÍA

Guayaquil, 20 de febrero de 2024

Mgt. Susana Mata Iturralde  
Subdecana  
Facultad de Ciencias Psicológicas  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Integración curricular: Agotamiento Emocional y su Influencia en el Bienestar Psicológico en el personal del área de archivo de Guazini de los estudiantes Jeannette Thamara Freire Arce y Andrés Fernando Villacís Lascano indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de integración curricular con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

**JUAN PABLO BITAR  
CABEZAS**

Firmado digitalmente por JUAN  
PABLO BITAR CABEZAS  
Fecha: 2024.02.20 13:02:56 -05'00'

---

DOCENTE TUTOR DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
C.I. 0913527388  
FECHA: 20 de febrero de 2024

## ANEXO VII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 22 de febrero de 2024

Mgt. Susana Mata Iturralde  
Subdecana  
Facultad de Ciencias Psicológicas  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. –

De mi consideración:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de integración curricular: "AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE GUAZINI", de los estudiantes FREIRE ARCE JEANNETTE THAMARA, VILLACÍS LASCANO ANDRÈS FERNANDO. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 18 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

PEDRO HUMBERTO VARGAS VALDEZ  
Firmado digitalmente por PEDRO HUMBERTO VARGAS VALDEZ  
Fecha: 2024.02.22 00:49:48 -05'00'

Dr. Pedro Humberto Vargas Valdez, Mgs.  
DOCENTE TUTOR REVISOR

C.I. 0909141616

FECHA: 22 de febrero de 2024