

# Desgaste ocupacional y conciliación trabajo-familia tras el retorno a la presencialidad laboral después de la pandemia por Covid-19 en colaboradores de servicios financieros y de Educación Superior

*Occupational burnout and work-family balance after returning to face-to-face work post-Covid-19 pandemic in employees of financial and Higher Education services*

*María Dolores Guamán Guevara; Daniela Nataly Guillén Rubio; Verónica Patricia León Santiana*

## Resumen

Retornar al trabajo presencial después de un considerable tiempo desempeñando actividades laborales de forma remota, indudablemente podría provocar desafíos en el equilibrio y energía mental de los colaboradores especialmente para aquellos que se desempeñan en áreas de servicios; puesto que para estos, el cambio no solo puede implicar el retomar actividades en un ambiente distinto al hogar, sitio al que ya se habían adaptado, sino también dificultades para aceptar cambios en las tareas, ingresos percibidos, formas de relacionarse con los demás y sobre todo para conciliar su vida laboral y familiar. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la conciliación entre trabajo y familia en los colaboradores de empresas de servicios. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, correlacional explicativo y transversal, para lo cual se encuestó a una muestra de 355 participantes, la encuesta constó de tres dimensiones para burnout y cuatro dimensiones para conciliación entre trabajo-familia con Alpha de Cronbach de 0.960 y 0.815 respectivamente, para los análisis se utilizaron el modelo de Leiter y Maslach, estadísticos de medida de tendencia central y correlaciones de Spearman, las cuales permitieron aceptar la hipótesis planteada, dado que se confirmó que existe relación entre estas variables y con esto concluir que el retorno a la presencialidad laboral después del confinamiento influyó en los niveles de desgaste ocupacional y conciliación trabajo-familia de los participantes en este estudio.

**Palabras clave:** Desgaste ocupacional; conciliación; presencialidad; burnout; familia; servicios.

## Abstract

To return to face-to-face work after a considerable time carrying out activities remotely, could certainly cause challenges in balance and mental energy of workers, especially for those who perform in service areas. Due to for them, change not only could involve a return to activities in an environment different from home, a place where they already had adapted but also difficulties accepting changes in tasks, income received, ways of relating to others, and above all to conciliate work and family life. It is also necessary to consider that some people had already adapted to a familiar space for working and now it could be difficult to change it. The principal aim of this study is to specify the relationship between burnout and work and family balance in employees that perform in service companies. The applied methodology in this order was quantitative correlational, explanatory, and transversal, here 355 participants were surveyed, the survey featured three dimensions related to burnout and four dimensions related to work-family balance with Cronbach's Alpha of 0,960 and 0,815 respectively, for the analysis Leiter and Maslach' model, some central measure statistical and Spearman's Rho correlations were applied which entitled us to accept our set hypothesis because of the confirmation of a relationship between these two variables, this finally enabled us to conclude that returning to face-to-face work after Covid-19 lockdown did influence on burnout levels and work-family balance in this investigation participants.

**Keywords:** Burnout; conciliation; face-to-face; burnout; family; services.

# RELIGACIÓN

REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES  
REVISTA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

## INFORMACIÓN:

<http://doi.org/10.46652/rjn.v7i33.960>

ISSN 2477-9083

Vol. 7 No. 33, 2022. e210960

Quito, Ecuador

Enviado: junio 25, 2022

Aceptado: agosto 27, 2022

Publicado: septiembre 09, 2022

Publicación Continua

Sección General | Peer Reviewed



## AUTORES:

*María Dolores Guamán Guevara*  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
[md.guaman@uta.edu.ec](mailto:md.guaman@uta.edu.ec)

*Daniela Nataly Guillén Rubio*  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
[dguillen1271@uta.edu.ec](mailto:dguillen1271@uta.edu.ec)

*Verónica Patricia León Santiana*  
Universidad Técnica de Ambato - Ecuador  
[vleon802@uta.edu.ec](mailto:vleon802@uta.edu.ec)

## Conflicto de intereses

El autor declara que no existe conflicto de interés posible.

## Financiamiento

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

## Agradecimiento

Agradezco a Efigenia mi madre y Carla mi hermana quienes con amor y esfuerzo incondicional me han ayudado durante toda mi etapa de formación, sin ustedes nada sería posible.

Mis sentimientos de gratitud infinita a las piedras angulares de mi vida, el Dr. Jairo Almeida Lema Mg., y Noemí Santiana, así como también a mi querida familia pues han puesto su fe en mí y me han brindado su apoyo incondicional en cada paso que he dado.

## Nota

El artículo no es producto de un proyecto anterior

ENTIDAD EDITORA

RELIGACIÓN  
**CICSHAL**  
Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades  
desde América Latina

## 1. Introducción

La pandemia por Covid-19 es un fenómeno totalmente inesperado que ha transformado la cotidianidad de los individuos alrededor del mundo, puesto que millones debieron acatar políticas de restricción para salvaguardar su integridad y la de los suyos. En el Ecuador debido a esto los ciudadanos debieron enfrentarse a situaciones laborales disruptivas como el teletrabajo, en el 2020 más de 417.000 habitantes adoptaron esta modalidad (Ministerio de Trabajo, 2020), situaciones que en conjunto con las tareas cotidianas del hogar (Comisión Interamericana de Mujeres, 2020) se convirtieron en detonantes de estrés crónico y conflictos en la interacción entre su vida laboral y familiar. Pese a que los esfuerzos de las naciones se concentraron en priorizar la salud, otros ámbitos como el económico y el social fueron inevitablemente afectados (Guamán-Guevara et al, 2021), (Gesundheit, 2020). A pesar de que las actividades involucradas en el ámbito educativo y financiero ya se percibían como altamente estresantes, la pandemia trajo consigo nuevas demandas y factores desencadenantes de desgaste laboral (Puigbó et al., 2019), los cuales sin duda podrían agravarse con el paso del tiempo debido a los cambios repentinos en los hábitos de trabajo (Kotowski et al., 2022).

El aislamiento y la ausencia de contacto con grupos sociales durante el tiempo de pandemia fueron algunos de los elementos responsables de la presencia de una significativa carga emocional en los individuos que retornaron a la presencialidad (Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo Andalucía, 2020) (Sainz et al., 2021) misma que se intensificó con la reanudación de las actividades laborales debido a incertidumbres y preocupaciones inherentes a los nuevos procesos de adaptación a una normalidad distinta a la que conocían y la cual involucraba entornos laborales totalmente modificados, sobre todo para aquellos cuyas labores implicaban contacto con otras personas, esto en aras de prevenir nuevos contagios (Zhang et al., 2021), también estaba la preocupación por la efectividad de las vacunas, inquietud por ingresos económicos reducidos, por los horarios de trabajo modificados e inclusive la existencia de síntomas post covid-19, término oficialmente aprobado por la Organización Mundial de la Salud (Sohrabi et al., 2021), estos y otros aspectos similares podrían fácilmente ligarse con la manifestación del síndrome de desgaste ocupacional en los colaboradores que se desempeñan en áreas de servicios y como consecuencia modificar la forma en que estos relacionan su vida personal con la laboral. La investigación se centra en el análisis de las variables de desgaste ocupacional y conciliación trabajo-familia.

## 1.1 Desgaste ocupacional (Burnout)

El burnout o desgaste ocupacional es una manifestación psicológica relacionada con el trabajo; el término fue introducido inicialmente por Freudenberger en los años setenta (Nadon et al., 2022), que significa quemarse por el trabajo y actualmente es reconocido y categorizado por la OMS en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y problemas de salud (CIE-11/QD85) como el síndrome resultante del estrés laboral crónico que no se ha tratado de forma apropiada, está caracterizado por distintos aspectos o conductas negativas que pueden influir tanto en el aspecto personal como en lo social u organizacional; en cuanto a lo personal se exteriorizan molestias físicas y emocionales como el descontento, irritabilidad, el debilitamiento personal, insomnio, tensión muscular, ansiedad, dolores de cabeza, estallidos emocionales (Guamán Guevara et al., 2021), entre otros; en cuanto a lo social u organizacional se visualizan indicios de ausentismo, incremento de accidentes laborales, rotación del personal en el trabajo, relaciones deficientes, decrecimiento en la productividad, entre otros (Kocalevent et al., 2020) (Rodríguez y Sánchez, 2018).

En este síndrome se tipifican tres dimensiones claramente definidas: el agotamiento emocional en el que se pierde progresivamente la energía y como consecuencia se manifiesta el desgaste y la fatiga; la alta despersonalización, caracterizada por contactos impersonales en el puesto de trabajo más conocida como cinismo o negativismo y por último, la baja realización personal o reducción de la eficacia profesional con altos grados de desilusión de la propia vida y sentimientos de fracaso laboral (Mussó et al., 2020).

Es apremiante puntualizar que los síntomas de burnout se evidencian mayormente en sectores profesionales que involucran funciones sociales como la prestación de servicios en contacto con usuarios en general y que están expuestos a altos riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los individuos ((Pujol-Cols & Lazzaro-Salazar, 2021), la docencia y los servicios financieros encajan claramente en esta distinción; por un lado la docencia, siendo una rama que implica no solo la enseñanza y guía de estudiantes sino también la inserción de valores y la formación de personas útiles para la sociedad puede desencadenar en sus actores un desequilibrio emocional y desgaste en la calidad de vida repercutiendo en su bienestar físico (Guillén et al., 2020), debido a las actividades que por naturaleza de su trabajo desarrollan los docentes, se tiene otras como: reuniones, planificaciones, revisiones, evaluaciones, informes, investigaciones relacionadas con su labor, capacitaciones, entre muchas otras que deben ser realizadas fuera de la institución para la que trabajan y más aún, la ansiedad y estrés relacionados por ser de algún modo responsables por el bienestar de sus estudiantes. Por otro lado, los servicios financieros, considerados como de los más cruciales en cualquier sociedad que se dan en un ambiente en el que los colaboradores hacen frente a una alta exigencia no solo por parte de los usuarios sino también de parte de las mismas instituciones a las que pertenecen, debiendo cumplir con rigurosas cargas de trabajo, enfrentarse a la infaltable competitividad entre colaboradores y alinearse a los permanentes cambios tecnológicos emergentes (Pujol-Cols et al., 2021), lo que a largo plazo resulta en un excesivo desgaste de energía (Giorgi et al., 2017) que posteriormente se puede traducir en burnout.

## 1.2 Conciliación trabajo-familia

La Organización Internacional del Trabajo (2021) menciona “si la casa no funciona el trabajo tampoco funciona”, durante los últimos años, los roles tradicionales han prevalecido en muchas familias enfatizando la distinción entre las responsabilidades inherentes a los hombres y mujeres; sin embargo, en muchas otras se han adoptado cambios significativos en su dinámica motivados por la globalización, aspectos económicos o cambios culturales y sociales (Beraha et al., 2018).

La idea de conciliar las actividades del hogar con las del trabajo surge a mediados del siglo XX, en países de habla inglesa del hemisferio norte como un medio de ajuste al evidenciar una masiva incorporación de las mujeres a actividades remuneradas bajo una óptica de paralelismo entre géneros (Hernández e Ibarra, 2020), la conciliación busca optimizar la vida de los individuos y armonizar las desigualdades existentes entre las responsabilidades profesionales y familiares, complicaciones que han motivado a un sinnúmero de investigadores a analizar esta problemática con el fin de proponer soluciones considerando que en la actualidad los horarios inflexibles de trabajo y la remarcada incompatibilidad entre éste y la familia han provocado una reducción en el tiempo disponible para dedicarlo al entretenimiento y la vida privada e influyendo negativamente en el entorno familiar y acrecentando los niveles de estrés (Allgood et al., 2022), una prueba de ello son los conflictos intrafamiliares que surgieron a causa del confinamiento obligatorio por COVID-19 donde los roles laborales y familiares se conjugaron en un mismo espacio (Pascucci et al., 2022).

De acuerdo con encuestas aplicadas por la OIT, durante el año 2020 las personas que adoptaron el teletrabajo como modalidad laboral en América Latina llegaron a porcentajes importantes como Argentina con un 22,2%, Costa Rica 11,5%, Chile 19,1%, en lo que respecta a Brasil y Ecuador, ambos países presentaron porcentajes moderados del 10,7% y 10,6% respectivamente (Soares et al., 2021), los trabajadores al verse forzados a desempeñar dichas actividades sin separar los ámbitos involucrados fueron susceptibles a disgustos y alteraciones, esto fue aún más evidente en las mujeres ya que debieron afrontar una sobrecarga de tareas debido a que tuvieron la obligación de cumplir con sus empleadores y además asumieron las responsabilidades del hogar, el cuidado de los niños y su educación, en muchos casos debieron velar por el bienestar de otras personas y lidiar además con la carga emocional de sus parejas las cuales probablemente fueron originadas por las mismas presiones, lo cual sin duda ocasionó profundos daños psicológicos, físicos y emocionales (Barbón, 2021; Delgado et al., 2021). Pese a que existen estudios relacionados con el burnout y la conciliación en distintos sectores laborales de la provincia de Tungurahua (Taruchaín & Mayorga, 2020; Flores & Velastegui, 2017; Romero et al., 2019), actualmente no se evidencian estudios que midan la manifestación de este síndrome o su afectación al equilibrio entre el trabajo y la familia tras el regreso a la presencialidad, por lo cual la presente investigación puede dar pie a futuras publicaciones relacionadas con el tema así como el planteamiento de estrategias para prevenirlo.

El objetivo del presente estudio es medir los niveles de desgaste ocupacional en colaboradores de cooperativas del sector financiero y docentes de educación superior en la ciudad de Ambato y determinar su relación con la conciliación entre el trabajo y familia tras el retorno a la presencialidad laboral después del confinamiento por el virus Covid-19, para lo cual se procedió al planteamiento de las siguientes hipótesis de investigación:

Ho: No existe relación entre el desgaste ocupacional y la conciliación trabajo-familia

H1: Existe relación entre el desgaste ocupacional y la conciliación trabajo-familia

## 2. Metodología

Se distinguió el interés por comprender en términos de medición los índices de burnout y la conciliación familia-trabajo en la muestra estudiada; según su alcance esta investigación se define como correlacional y explicativa como lo expresa (González et al., 2017) el primer término determina la forma en que se relacionan dos o más variables, mientras que el segundo define las causas y efectos de las variables estudiadas, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, que dicho con palabras de (Galeano, 2020), es aquel que trata dimensiones medibles y cuantificables, es objetivo, crítico y neutral donde el investigador asume una postura distante y trabaja con datos numéricos fiables que le permiten generalizar resultados mediante diseños ordenados de trabajo.

La muestra estuvo conformada por 355 colaboradores pertenecientes a los sectores de servicios de educación superior (20%) y servicios financieros en la provincia de Tungurahua-Ecuador (80%), mismos que fueron seleccionados aleatoriamente dado que se desempeñan como profesionales asistenciales, es decir que interactúan con usuarios de un servicio determinado y generalmente son los más propensos a padecer del síndrome sujeto de estudio.

La técnica utilizada fue la encuesta estructurada y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, mismo que fue aplicado vía online y contó con su respectiva explicación en cuanto a sus objetivos y procedimientos así como con el consentimiento informado de los sujetos participantes; entre los estadísticos aplicados en la investigación se describen: medida de tendencia central (media), correlaciones entre variables por medio de Rho de Spearman las cuales permitieron determinar las conclusiones, la investigación se efectuó en los meses de mayo y junio del año en curso.

Para la obtención de datos se elaboró un instrumento que constó de dos apartados: el primero incluye preguntas seleccionadas para la variable Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), desarrollado por Uribe-Prado con la finalidad de medir los niveles de burnout, cuenta con 61 ítems agrupados en tres dimensiones para desgaste ocupacional las cuales son: desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción del logro y además siete subdimensiones para manifestaciones psicosomáticas las cuales incluyen trastornos de sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neuróticos, dolor, ansiedad y depresión; este instrumento ha manifestado validez y aptitud en varios estudios con índices de fiabilidad general mediante el coeficiente Alpha de Crombach de

entre 0.77 y 0.89, (Uribe, 2008) dado que su contenido atravesó por un juicio de expertos y constructos para la respectiva validación, el instrumento correlacionó de forma adecuada los síntomas psicossomáticos con distintas variables (Uribe et al., 2014). En el presente estudio el coeficiente Alpha de Crombach se ubica en 0.960 lo cual permite catalogarlo como aceptable; se incluyeron dos instancias donde los participantes debían expresar cómo se sentían en su trabajo y con qué frecuencia experimentaban ciertas condiciones, ambas se expresaron mediante escalas tipo Likert de 5 puntos, para la primera parte se utilizó la escala de 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo), mientras que para la segunda parte se utilizó la escala desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre).

El segundo apartado consta de 22 ítems agrupados en cuatro dimensiones de la versión española de (Moreno et al., 2009) denominado cuestionario de interacción trabajo-familia SWING (Survey Work-home Interaction NijmeGen), para la variable de conciliación cuyo propósito es evaluar las interacciones bidireccionales tanto positivas como negativas entre el trabajo y el hogar (Trógolo et al., 2022), presenta índices de fiabilidad Alpha de Crombach que obtuvo Moreno al aplicar el instrumento a 283 sujetos de estudio para cada dimensión fueron: interacción negativa trabajo-familia 0.89; interacción negativa familia- trabajo 0.84; interacción positiva trabajo-familia 0.75 e interacción positiva familia-trabajo 0.85. , por otro lado, un estudio aplicado en diferentes países de habla hispana con una muestra de 203 empleados confirmó la confiabilidad del instrumento completo con un Alpha de Crombach de 0.84 (Romero et al., 2014). En el presente estudio los resultados obtenidos con el coeficiente Alpha de Crombach fueron de 0.815, aquí se solicitó a los participantes que indiquen con qué frecuencia experimentaron las situaciones detalladas en el mismo, mediante una escala de tipo Likert de 5 puntos con un rango desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre).

Los análisis estadísticos se realizaron a través del software Statistical Products and Service Solutions (SPSS) versión 26.0. Para interpretar los resultados de las preguntas relacionadas con burnout se aplicó el modelo de Leiter y Maslach para la determinación de las fases en las cuales se encontraban los participantes y para las preguntas de conciliación trabajo-familia se utilizaron medidas de tendencia central para determinar las medias de cada dimensión.

### 3. Resultados

En primera instancia se calcularon los porcentajes y frecuencias, con estos resultados se realizó el estudio sociodemográfico, en el cual, se evidenció la prevalencia del género masculino con un 52%, sobre el femenino con el 48%. Los rangos de edades que prevalece tanto en hombres como en mujeres están entre 26 a 44 años con el 44% y 34% respectivamente. El estado civil que mayor porcentaje evidencia es el casado con un 56% y soltero con un 32%; estos factores pueden constituir agentes relacionados con el desgaste ocupacional, pues, son características individuales trascendentales en la vida de los seres humanos (ver tabla 1).

Tabla 1. Distribución de variables sociodemográficas.

	f.	%	Edad		Si tiene hijos			
			f.	%	f.	%		
Sexo	Femenino	169	48%	< 25 años	26	7,32%	6	2,40%
				26 a 44 años	122	34,37%	89	35,60%
				> de 44 años	21	5,92%	15	6,00%
	Masculino	186	52%	< 25 años	10	2,82%	7	2,80%
				26 a 44 años	157	44,23%	116	46,40%
				> 44 años	19	5,35%	17	6,80%
<b>Total</b>				<b>355</b>	<b>100,00%</b>	<b>250</b>	<b>100,00%</b>	
				<b>f.</b>	<b>%</b>			
Estado civil				Soltero	113	32,00%		
				Casado	198	56,00%		
				Unión de hecho	17	5,00%		
				Divorciado	22	6,00%		
				Viudo	5	1,00%		
<b>Total</b>				<b>355</b>	<b>100,00%</b>			

Fuente: elaboración propia.

En segundo lugar, para determinar los niveles de desgaste ocupacional presentes en los participantes, se trabajó con el Modelo de Leiter y Maslach quienes expresan que el síndrome se desarrolla en cuatro fases secuenciales y bajo un carácter tridimensional que afecta a nivel personal iniciando con el agotamiento emocional el cual constituye la sensación de estar exhausto emocionalmente debido a las demandas y cambios laborales; pasando posteriormente a la despersonalización, que afecta a su nivel social reflejando una actitud distante y fría ante el trabajo, las personas y ellos mismos. Finalmente, concluye con una carencia de realización personal, que se manifiesta en la sensación de ineficacia profesional, esto es la idea de no hacer adecuadamente sus tareas. Estos componentes aparecen de manera insidiosa y cíclica lo que afecta la salud mental de los trabajadores (ver tabla 2).

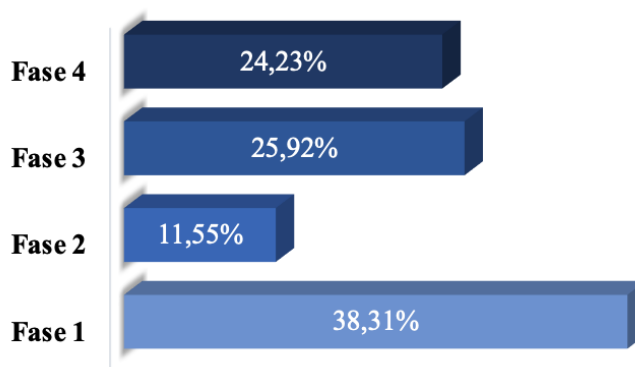
Tabla 2. Proceso del Modelo de Leiter y Maslach.

Factores/Fases	Fase I	Fase II	Fase III	Fase IV
Agotamiento emocional	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Despersonalización	Baja	Alta	Baja	Alta
Insatisfacción del logro	Baja	Baja	Baja	Alta

Fuente: Uribe, 2008.

De acuerdo con las fases de desgaste ocupacional que propone el modelo los resultados fueron:

Ilustración 1. Distribución porcentual de los participantes de acuerdo con su fase de desgaste ocupacional según el modelo de calificación de Leiter y Maslach.

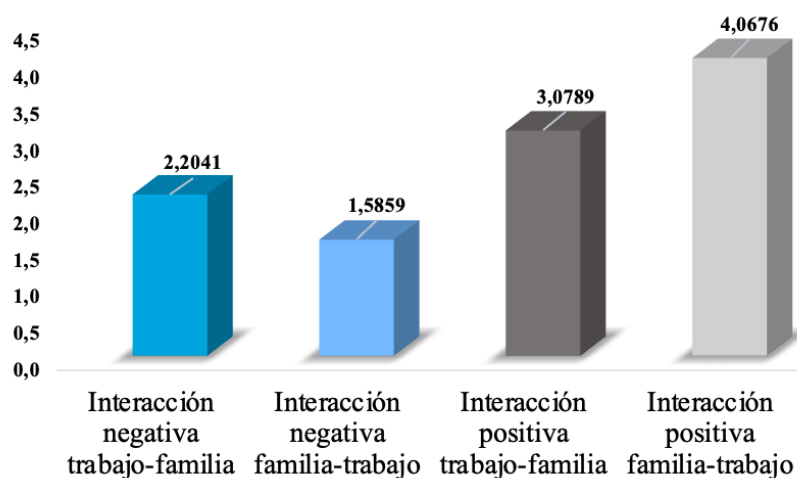


Fuente: elaboración propia.

En la ilustración 1, se observa que, el 38,31% de los participantes se encuentra en fase 1 que de acuerdo con el modelo aplicado corresponde a un desgaste ocupacional bajo “sano”; el 11,55% a desgaste ocupacional regular “normal”; el 25,92% a desgaste ocupacional alto “en peligro” y el 24,23% a desgaste ocupacional muy alto “quemado”. Se visualiza que, todas las personas investigadas manifestaron cierto nivel de desgaste ocupacional, esto se debe a que, el impacto del Covid-19 afectó a todos sin diferencia alguna, esta pandemia además del contagio y muerte, presentó múltiples consecuencias, uno de sus impactos es la afectación al bienestar psicosocial con el agravamiento de trastornos preexistentes, lo que ha trascendido de manera significativa en el ámbito laboral por la incidencia de inseguridad en el empleo, pérdidas económicas, desempleo y, teletrabajo. Lo expuesto ha generado graves repercusiones en la salud mental, lo que afecta el ámbito cognitivo – conductual, emocional y fisiológico. Por otro lado, para determinar los resultados correspondientes a la conciliación trabajo-familia se calcularon medias para establecer los niveles predominantes en cada una de las dimensiones.



Ilustración 2. Medias de las dimensiones de la interacción trabajo-familia.



Fuente: elaboración propia.

Se observa, en la ilustración 2, que, las dimensiones de interacción positiva poseen medias superiores en comparación con las dimensiones de interacción negativa. La presencia del COVID – 19, generó distanciamiento físico, esta situación incrementó la sensación de soledad y la dificultad de afrontamiento de los seres humanos. Dentro del campo laboral, sus actividades se trasladaron del trabajo a la casa, este cambio repentino, sumado a las responsabilidades profesionales, personales, familiares, y, el ambiente de incertidumbre, han afectado de manera significativa la convivencia de las personas. De ahí que, surge la necesidad de conciliación, es decir, el manejo de las tensiones inherentes entre las responsabilidades profesionales y familiares.

Así mismo, se aplicó una correlación de Rho de Spearman que desde el punto de vista de (Grove & Ciper, 2019), es una prueba de carácter no paramétrico que se aplica para el análisis de dos variables, la misma expresa que, si los valores son próximos a uno implican una correlación fuerte y positiva, mientras que si estos son próximos a menos uno la correlación será fuerte y negativa, finalmente si los valores son próximos a cero no existe correlación lineal (Montes et al., 2021).

En la tabla 3 se presentan los resultados obtenidos según el coeficiente de correlación de Spearman, en la cual se visualiza que las interacciones prevalentes son las negativas en la interacción trabajo-familia con el agotamiento emocional y la insatisfacción de logro; situación similar sucede con la interacción familia-trabajo, pues se demuestra una interacción negativa considerable con las dimensiones antes mencionadas, esto es una consecuencia del teletrabajo, pues, los individuos se vieron obligados a llevar sus actividades laborales a casa, lo que evidenció que los conflictos del trabajo y las presiones familiares sean mutuamente incompatibles, afectando de manera significativa en su salud emocional sobre todo en un desgaste que se incrementó en ellos y debido a todos los factores externos e internos, se demostró insatisfacción en el cumplimiento de sus metas, tanto a nivel de familia, como a nivel laboral. En relación, con la despersonalización se muestra una correlación positiva y, negativa considerable en las dos interacciones de análisis.

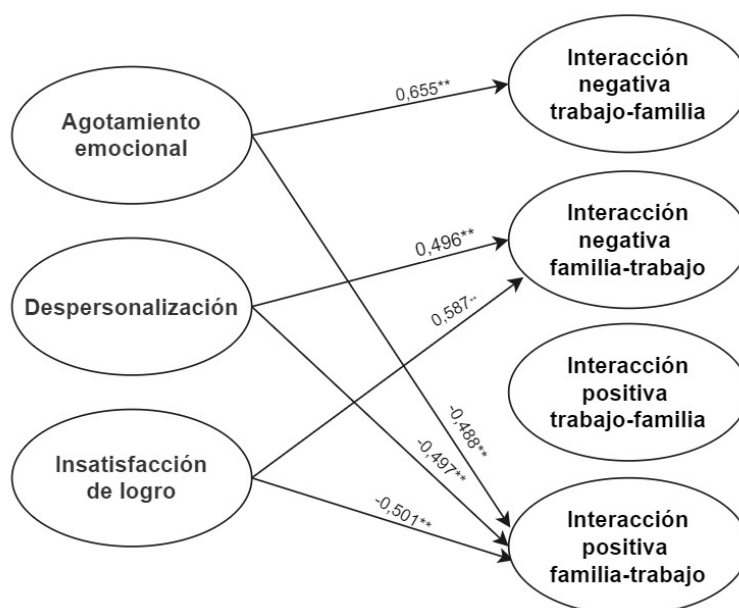
Tabla 3. Correlaciones entre dimensiones.

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Insatisfacción de logro
Interacción-trabajo-familia	,655**	,335**	,570**
Interacción-familia- trabajo	,576**	,496**	,587**
Interacción + trabajo-familia	-,289**	-,307**	-,360**
Interacción + familia- trabajo	-,488**	-,497**	-,501**

Fuente: elaboración propia.

En base a los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de Spearman se muestra en la ilustración 3 el modelo explicativo de las correlaciones que surgen entre el desgaste ocupacional y la conciliación de trabajo – familia, en donde, se evidencia los valores más altos:

Ilustración 3. Modelo explicativo de correlaciones entre desgaste ocupacional y conciliación trabajo-familia.



Fuente: elaboración propia.

En conclusión, se determinó que en cuanto al agotamiento emocional la correlación positiva con mayor puntaje correspondió a la interacción negativa trabajo-familia; por otro lado, en cuanto a correlación negativa la dimensión de interacción positiva familia- trabajo fue la que presentó el valor más relevante. En lo correspondiente, a despersonalización, esta dimensión presentó una mayor correlación positiva con la interacción negativa familia-trabajo y una mayor correlación negativa con la interacción positiva familia-trabajo.

Finalmente, en lo referente a insatisfacción de logro se evidenció que la mayor correlación positiva se dio con la interacción negativa familia-trabajo y la mayor correlación negativa con la interacción positiva familia-trabajo. Con los resultados antes mencionados, es posible afirmar entonces que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, pues queda confirmado que si existe relación entre el burnout y la conciliación trabajo-familia.

#### 4. Discusión

Es pertinente aclarar que las investigaciones relacionadas con el desgaste ocupacional y conciliación trabajo-familia tras el retorno a la presencialidad son escasos tanto a nivel nacional (Flor et al., 2015); como local (Martínez, 2018). En cuanto al objetivo de esta investigación que se enmarca en la determinación de la presencia del síndrome de desgaste ocupacional en colaboradores que prestan servicios a usuarios de forma directa y la relación de este con la conciliación trabajo familia, se demostró que la mayor parte de la población presentó este síndrome en fases III y IV y en cuanto a la determinación de si existe una relación entre el burnout y la conciliación entre trabajo y familia se evidenció que si existe, las correlaciones más representativas en este estudio se dieron entre agotamiento emocional con la interacción negativa trabajo-familia; despersonalización e insatisfacción de logro con la interacción negativa familia-trabajo, lo cual se enmarca dentro de lo investigado por Oprisan et al., (2022), el cual tuvo la finalidad de determinar la presencia del desgaste profesional antes y después de la pandemia, mostrándose una prevalencia del 49.3% frente a 33.6%, como se observa la diferencia es mínima, esto se debe a la incertidumbre y el riesgo de contagio los cuales son evidentes en los profesionales; el balance de la vida laboral-vida familiar, alcanzó una correlación positiva perfecta de 0.96, mientras que, la conciliación familia-trabajo, reportó una interacción negativa muy fuerte de 0.71, sin embargo; en los resultados obtenidos, se evidenció una relación contraria, porque la conciliación trabajo-familia fue negativa muy fuerte, esto se debe a la dificultad que tienen los seres humanos, de asumir los diferentes roles de estos dos entornos propios de la vida de las personas pero incompatibles a la vez.

Otro referente interesante es el de Juárez (2021), cuyo estudio fue aplicado en México, destaca la importancia de la familia y el trabajo como componentes fundamentales en la vida de todo individuo, considera que al originarse anomalías procedentes de una excesiva carga mental estas podrían repercutir negativamente en los colaboradores y sus familias. Además, resalta que los roles laborales y familiares tienen diferentes normas y prácticas que en muchas ocasiones son incompatibles entre sí. El apareamiento de la pandemia del Covid-19, ocasionó que ciertas profesiones se vean más afectadas que otras, sobre todo por la carga laboral, que en la mayoría provocó agotamiento debido al incremento de horas de trabajo, ausencia de sueño, fatiga, miedo al riesgo de contagiarse, etc. Por lo expuesto, el investigador determinó que el vínculo entre el entorno de la familia y el trabajo fue conflictivo.

En correspondencia, con la relación de la conciliación entre el trabajo-familia y el desgaste ocupacional, Dwi (2020), refiere que las personas que brindan un servicio al público deben mantener estabilidad emocional frente a la presión, respuestas desagradables y evaluación por parte de los clientes y superiores. La investigación se centró en indagar el efecto del conflicto familia-trabajo y trabajo-familia en el agotamiento emocional en un grupo de trabajadores de un centro de atención telefónica contratado por instituciones financieras y de seguros en Indonesia, para lo cual se consideró modelos de ecuaciones estructurales y los resultados muestran que tanto la relación trabajo-familia y familia-trabajo tuvieron resultados de 0.81 y 0.82 respectivamente, incidiendo en un nivel alto de agotamiento emocional. Esto se debe, a que los profesionales no conjugan las demandas laborales con la cantidad de tiempo que requieren para completar sus tareas y la injerencia de estos elementos en el cumplimiento de los roles en la familia, afectando el desempeño laboral y familiar.

Por otra parte, Villa y Díaz (2019), consideran que el trabajo es una de las actividades más relevantes de los seres humanos porque por medio de este cuentan con recursos para satisfacer sus necesidades elementales y mejorar sus condiciones de vida. Además, señalan que las diferentes modalidades de trabajo generan una dificultad para desarrollar un equilibrio vida- empleo, lo que afecta a la salud mental de las personas a través del apareamiento de niveles de desgaste y la disminución en el desempeño laboral. Un elemento que resaltó fue las tensiones que se presentaron al momento de vincular los roles laborales y personales de manera simultánea. Los resultados del balance entre vida laboral y familiar (0.78) y, viceversa (0.74), mostraron que durante el confinamiento y posterior a este, su diferencia no fue significativa.

Es evidente que, en todos los referentes consultados y que se relacionan con el objetivo de esta investigación, sobre todo en la dificultad de buscar un equilibrio y/o conciliación entre trabajo-familia y familia-trabajo, generan desgaste mental y físico en los profesionales indistintamente de los trabajos que realicen. Al tratar de compatibilizar las demandas que exige cada dominio se produce en el individuo una reacción fisiológica, que, al ser percibida por un tiempo prolongado lo desestabiliza y lo conduce a desarrollar el síndrome de burnout, lo que se refleja en altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal.

Dentro de las limitaciones se encuentra la naturaleza del estudio mismo que al ser de tipo transversal evalúa la relación entre variables dentro de un periodo específico de tiempo, de tal manera que, si no se realiza un adecuado seguimiento, esto puede ocasionar alteraciones en las mismas; otra limitación está vinculada con el tamaño de la muestra dado que aunque representó la realidad de los sectores analizados los resultados no se pueden generalizar en otros sectores o ciudades. Para investigaciones futuras se recomienda abordar temas relacionados con colaboradores que realizan dos o más tareas de forma simultánea, diferentes habilidades y capacidades de los trabajadores, así como también se estime el incremento de la población de estudio y que se realicen correlaciones con las variables sociodemográficas con el fin de determinar si estas influyen o no en los niveles de desgaste ocupacional o conciliación trabajo-familia.

## 5. Conclusiones

Como resultado de la investigación realizada se demostró que la mayor parte de colaboradores que se desempeñan en las organizaciones de servicios que participaron en este estudio tras el retorno a la presencialidad presentaron niveles altos de desgaste ocupacional, esto es fase III y IV del Modelo de Leiter y Maslach, y quienes se encasillaron en fase I y II se encuentran en riesgo de deteriorar su estado psicológico y emocional, esto podría dar pie a que puedan padecer de este síndrome en un corto tiempo a futuro.

En lo que respecta a la conciliación, los colaboradores que participaron en este estudio mantienen una adecuada conciliación entre las actividades de su trabajo y de su familia. Sin embargo, se evidencia una correlación negativa considerable en el componente de conciliación positiva familia-trabajo debido a la dificultad de equilibrar los espacios de estos ámbitos y de armonizar la responsabilidad laboral con el compromiso de pareja y los quehaceres de la vida familiar.

Finalmente, la relación entre el desgaste ocupacional y la conciliación trabajo-familia y familia-trabajo evidencia que el desequilibrio entre las responsabilidades familiares y los roles laborales que debe cumplir el ser humano generan situaciones de desgaste emocional, las cuales afectan de manera significativa en su comportamiento, reflejándose en crisis de irritabilidad, cansancio, agotamiento, distanciamiento, entre otras, a partir de lo cual es posible el planteamiento de nuevas líneas de investigación como políticas empresariales que permitan mermar o reducir estos riesgos laborales.

## Referencias

- Allgood, M., Jensen, U. T., & Stritch, J. M. (2022). Work-Family Conflict and Burnout Amid COVID-19: Exploring the Mitigating Effects of Instrumental Leadership and Social Belonging. *Review of Public Personnel Administration*. <https://doi.org/10.1177/0734371X221101308>
- Barbón, G. (2021). Drawing with the gender brush the backdrop of domestic violence in an Ecuadorian indigenous community during the COVID 19 pandemic. *Discurso y Sociedad*, 15(1), 12-25. <https://bit.ly/3PLmCRZ>
- Beraha, A., Bingol, D., Ozkan-Canbolat, E., & Szczygiel, N. (2018). The effect of strategic flexibility configurations on product innovation. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(2), 125-215. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2018-0028>
- Comisión Interamericana de Mujeres. (2020). *COVID-19 en la vida de las mujeres: Razones para reconocer los impactos diferenciados*. Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos. <https://bit.ly/300Kn6J>
- Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo Andalucía. (2020). *Guía para un retorno saludable al trabajo tras la COVID-19*. Andalucía: Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales. <https://bit.ly/3Pt6WDI>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). <https://bit.ly/3aQdehl>
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., & Gahona, O. (2021). The role of emotional intelligence and work-family conflict in teacher job satisfaction, perceived performance, and turnover. *Información tecnológica*, 32(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>

- Flor, J., Álvarez, P., & Honores, M. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout*. [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3R43eB1>
- Flores, V., & Velastegui, M. (2017). *Síndrome de burnout y violencia intrafamiliar en los miembros de la policía nacional de la sub zona n.- 18 de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional <https://bit.ly/3RiGA7x>
- Fuster-Guillén, D., Jara-Jara, N., Ramírez-Asís, E., Maldonado-Leyva, H., Norabuena Figueroa, R. P., & García Guzmán, A. (2019). Desgaste ocupacional en docentes universitarios mediante el modelo factorial confirmatorio. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 198–230. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.389>
- Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.
- Gesundheit, B. F. (2020). *Coronavirus SARS-CoV-2: Chronik der Bisherigen Maßnahmen*. Bundesministerium für Gesundheit. <https://bit.ly/3v3sWN7>
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Di Fabio, A., & Mucci, N. (2017). Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences. *Front. Psychol*, 8, 2166. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.02166>
- González, F., Escoto, M., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. El manual moderno.
- Grove, S., & Cipher, D. (2019). *Statistics for nursing research*. Elsevier.
- Guamán-Guevara, D., Guamán-Guevara, F., Pardo, E., Guamán, A., & Jácome, I. (2021). Efectos colaterales en la salud de los empresarios derivados de la pandemia de Covid-19. *Investigación Clínica*, 62(3), 118. <https://bit.ly/3Os9uQO>
- Hernández, M., & Ibarra, L. (2020). Conciliación de la vida familiar y laboral. Un reto para México. *Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 40(86), 159-184. <https://cutt.ly/3CzcGS6>
- Juárez, O. (2021). *Interacción trabajo-familia y su relación con la carga de trabajo mental en personal de Salud integrado en equipos de respuesta Covid-19 en el Hospital General de zona N°. 1 delegación Aguascalientes*. [Tesis de doctorado. Universidad Autónoma de Aguascalientes]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3JossNu>
- Kocalevent, R., Pinnschmidt, H., Selch, S., Nehls, S., Meyer, J., Boczor, S., Scherer, M., & Bussche, H. (2020). Burnout is associated with work-family conflict and gratification crisis among German resident physicians. *BMC Medical Education*, 20(1), 145. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02061-0>
- Kotowski, S. E., Davis, K. G., & Barratt, C. L. (2022). Teachers Feeling the Burden of COVID-19: Impact on Well-being, Stress, and Burnout. *Work*, 71(2), pp. 407-415. <https://doi.org/10.3233/WOR-210994>
- Lesteri, E., & Yuwono, M. (2020). The Effect of Family-Work and Work-Family Conflict on Call Center Workers' Emotional Exhaustion With Person-Job Fit as Antecedent. *Revista CEA*, 6(12), 69-85. <https://doi.org/10.22430/24223182.1616>
- Martínez, G. (2018). *La interacción trabajo familia y el burnout en los empleados de la unidad de negocios de Hidroagoyán CELEC EP cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Instictucional <https://bit.ly/3pT93Fx>
- Ministerio de Trabajo. (17 de 08 de 2020). Indicadores Laborales. *Ministerio de Trabajo*. <https://bit.ly/3B77EBI>

- Mussó, L., Herrera, A., Chamorro, F., Muñóz, K., Yépez, G., Pita, X., La Mota, G., Silva, R., & Caicedo, E. (2020). *Desgaste laboral: sus efectos en el desempeño del talento humano*. UTEG. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2021/06/L5-2020.pdf>
- Nadon, L., De Beer, L., & Morin, A. (2022). Should Burnout Be Conceptualized as a Mental Disorder? *Behavioral Sciences*, 12(3), 82. <https://doi.org/10.3390/bs12030082>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). OIT presenta herramienta virtual para la conciliación familia-trabajo destinada a empresas de América Latina y el Caribe. *OIT* <http://bit.ly/3AYD9Oo>
- Oprisan, A., Baettig, E., Baeza, C., & Marti, L. (2022). Prevalencia y factores de desgaste profesional en radiólogos durante la pandemia COVID-19. *Revista de Radiología*, 64(2), 119-127. <https://doi.org/10.1016/j.rx.2021.09.003>
- Pascucci, T., Hernández, B., & Sánchez, J. (2022). Being stressed in the family or married with work? A literature review and clustering of work-family conflict. *European Journal of Management and Business Economics*, 31(2), 239-265. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-06-2021-0191>
- Puigbó, J., Rovira, T., Limonero, J., & Fernández, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Ansiedad y estrés*, 25(1), 2. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Pujol-Cols, L., & Lazzaro-Salazar, M. (08 de octubre de 2021). Ten Years of Research on Psychosocial Risks, Health, and Performance in Latin America: A comprehensive Systematic Review and Research Agenda. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(3), 187-188. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a18>
- Rodríguez, E., & Sánchez, M. d. (25 de 06 de 2018). Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una universidad privada de Lima. *Revista de investigación Educativa, Universidad de Murcia*, 36(2), 403. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>
- Romero, A., Pimienta, I., Ramos, M., Sánchez, A., & González, R. (2019). Niveles de síndrome de burnout en docentes de una universidad ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (3), 1-19. <https://bit.ly/3PSMiMo>
- Romero, M., Berger, R., Yepes-Baldó, M., & Ramos, B. (2014). Adaptation and validation of the Spanish Version of the Survey Work-Home Interaction –NijmeGen (SWING) to Spanish speaking countries. *Anales de Psicología*, 3(1), 287-293. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.148291>
- Saiz, J., González-Sanguino, C., Ausín, B., Castellanos, M.Á., Abad, A., Salazar, M., & Muñoz, M. The Role of the Sense of Belonging During the Alarm Situation and Return to the New Normality of the 2020 Coronavirus Pandemic (COVID-19) in Spain. (2021). *Psychol Stud (Mysore)*, 66(3), 326-336. <https://doi.org/10.1007/s12646-021-00612-z>
- Soares, S., Bonnet, F., Berg, J., & Labouriau, R. (2021). *From potential to practice: Preliminary findings on the numbers of workers working from home during the COVID-19 pandemic*. International Labour Organization. <https://bit.ly/3PFWuld>
- Sohrabi, C., Alsafi, Z., O'Neill, N., Khan, M., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Losifidis, C., & Agha, R. (2020). World Health Organization declares global emergency: A review of the 2019 novel coronavirus (COVID-19). *International Journal of Surgery*, 76, 71-76. <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.02.034>
- Taruchaín, L., & Mayorga, M. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Científica Universitaria de Panamá*, 9(2), 1-11. <https://bit.ly/3e99PeA>
- Trógolo, M. A., Moretti, L. S., & Medrano, L. A. (2022). A nationwide cross-sectional study of workers' mental health during the COVID-19 pandemic: Impact of changes in working conditions, financial hardships, psychological detachment from work and work-family interface. *BMC Psychology*, 1(73), 10. <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00783-y>

- Uribe, J. F. (2008). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. Editorial El Manual Moderno.
- Uribe, J., López, P., Pérez, G., & García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de investigación Psicológica*, 4(2), 1554-1571. [https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(14\)70393-X](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(14)70393-X)
- Villa, L., & Díaz, L. (2019). *Balance entre vida familiar-laboral y el bienestar psicológico de Colaboradores pertenecientes a diferentes organizaciones de la ciudad de Cali de acuerdo con la modalidad de trabajo*. [Tesis de Maestría, Universidad Icesi]. Repositorio Institucional <https://bit.ly/3yZ4cX8>
- Zhang, H., Chen, D., Zou, P., Cui, N., Shao, J., Qiu, R., Wang, X., Wu, M., & Zhao, Y. (2021). Exploring the Experience of Healthcare Workers Who Returned to Work After Recovering From COVID-19: A Qualitative Study. *Front. Psychiatry*, (12),753851. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.753851>

---

## AUTORAS

**María Dolores Guamán Guevara.** Magister en psicología mención en comportamiento humano y desarrollo organizacional. Magister en gestión y dirección de empresas. Ingeniero en administración de negocios con énfasis en comercio internacional.

**Daniela Nataly Guillén Rubio.** Egresada en Organización de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato. En proceso de obtención de título de licenciatura en Organización de Empresas.

**Verónica Patricia León Santiana.** Egresada en Organización de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato. En proceso de obtención de título de licenciatura en Organización de Empresas.