

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciadas de Empresas**

**TEMA: “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”**

AUTORAS:

**Daniela Nataly Guillén Rubio
Verónica Patricia León Santiana**

TUTOR: Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara

AMBATO – ECUADOR

Octubre 2022



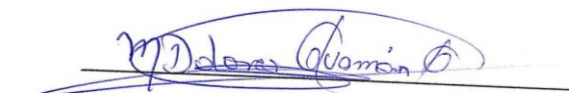
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**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**” presentado por la señoritas **Daniela Nataly Guillén Rubio y Verónica Patricia León Santiana** para optar por el título de Licenciadas en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 19 de octubre del 2022



Ing. Mg. María Dolores Guamán Guevara
C.I.: 1802831691

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Daniela Nataly Guillén Rubio y Verónica Patricia León Santiana**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



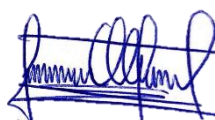
Daniela Nataly Guillén Rubio
C.I.: 0604671271



Verónica Patricia León Santiana
C.I.: 0923040802

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Mg. Jorge Francisco Abril Flores
C.I.: 1803035086



Dr. Mg. Jenny Margoth Gamboa Salinas
C.I.: 1802289320

Ambato, 19 de octubre del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Daniela Nataly Guillén Rubio
C.I.: 0604671271



Verónica Patricia León Santiana
C.I.: 0923040802

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo mi amor especialmente a mi amado novio Jairo Almeida por haber permanecido a mi lado y por brindarme su amor, su ejemplo, apoyo incondicional, dulzura, positivismo, por alentarme a perseguir mis sueños y ayudarme a ser una mejor persona cada día, sin duda no hubiera logrado llegar a este punto sin su influencia, a mi querida madre Cenaida Noemí Santiana por ser el motor de mi vida, por cada consejo, por su interminable paciencia, su infinita dedicación y por su maravillosa sabiduría y finalmente a mi familia por impulsar mis sueños y esperanzas, ¡a todos ustedes gracias! .

Verónica León

Dedico este trabajo a mi madre Efitia Rubio por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su apoyo incondicional, por cuidar de mí y proporcionarme los recursos necesarios durante mi formación, pero sobre todo por su paciencia y amor, por ser la figura más importante de mi vida, amiga y consejera, te amo infinitamente, a mi hermana Carla, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mis las bases de responsabilidad y deseos de superación, ella es el espejo en el cual me quiero reflejar por sus grandes virtudes que me llevan a admirarla, las dos me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más en mi vida del cual quedo agradecida.

A mi pareja Daniel Casañas por apoyarme en cada decisión, por la entrega y porque estuvo motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían, gracias por todo el amor y respeto mutuo.

Finalmente quiero dedicar este estudio a mi amiga y colega Verito, quien me ha extendido su mano en momentos difíciles, por el amor brindado cada día de verdad mil gracias, te llevo en mi corazón.

Daniela Guillén

AGRADECIMIENTO

A Dios por su guía y bendiciones, a mi querida universidad por brindarme la oportunidad de superarme y por los conocimientos adquiridos, a mis docentes por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable y por su dedicación perseverancia y tolerancia, un agradecimiento infinito a mi compañera de estudios y coautora de este trabajo Daniela Guillén Rubio por estar en las buenas y en las malas a mi lado durante todo este camino y por haberme brindado su sincera amistad y aprecio, los llevaré conmigo siempre.

Nuestras vidas están plagadas de retos y uno de ellos es la culminación de la etapa universitaria, gracias a nuestros esfuerzos conjuntos que nos han permitido terminar esta etapa que es la base para el entendimiento en el campo laboral. Mi agradecimiento para los docentes que formaron parte de nuestra investigación por el apoyo y conocimiento brindado, así también a todos quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de nuestra vida profesional y en algún momento han llegado a ser verdaderos amigos.

RESUMEN EJECUTIVO

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.

Se concluye 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 CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, 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.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, OCCUPATIONAL WEAR; CONCILIATION; PRESENCE; BURN-OUT; FAMILY; SERVICES.

<https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/960>