

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil”

AUTORA:

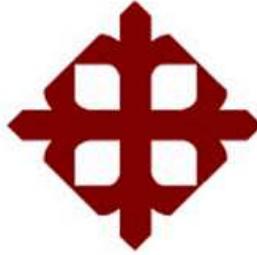
Ing. Unamuno Vera, Natali del Rocío

**Previo a la obtención del grado académico:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTOR:

Ing. Padilla Lozano, Carmen Paola, Ph. D.

**Guayaquil, Ecuador
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera, Natali del Rocío Unamuno Vera**, como requerimiento para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Carmen Paola, Padilla Lozano, Ph. D.

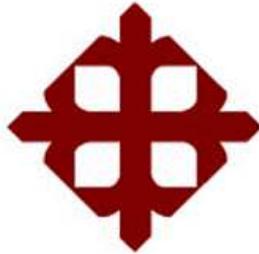
REVISORA:

Eco. Laura, Zambrano Chumo, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María Del Carmen, Lapo Maza, Mgs

Guayaquil, 11 de julio del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Natali del Rocío Unamuno Vera

DECLARO QUE

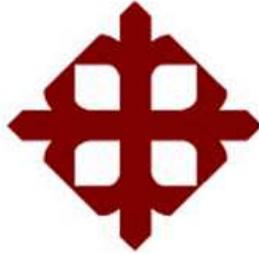
El Proyecto de Investigación **Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 11 de julio del 2018

LA AUTORA

Ing. Natali del Rocío, Unamuno Vera



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Natali del Rocío Unamuno Vera

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, **la publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magister en Administración de Empresas** titulado: **Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 11 de julio del 2018

LA AUTORA

Ing. Natali del Rocío, Unamuno Vera

Agradecimiento

Este proyecto de investigación representa el fruto de un arduo esfuerzo y desempeño de las habilidades que he aprendido a lo largo de mi carrera de maestría, por lo tanto agradezco a Dios, por darme la oportunidad de otorgarme los medios para haberme inscrito, ser mi fortaleza y motivación en cada una de las evaluaciones que realice para culminar este nivel de estudios. Agradezco a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por disponer de un programa estudios, que me ha permitido plasmar una de las problemáticas más comunes que existen dentro de una organización y que pocos especialistas en el área han tratado, debido a la falta de interés que se tiene por el talento humano, optando por la salida más fácil que es el reemplazo del empleado cuando el mismo muestra un desempeño inaceptable para la organización, sin embargo no se preocupan en establecer estrategias de motivación por el alto costo que podría adicionar a sus presupuestos. Finalmente agradezco a mi familia por el apoyo incondicional en el tiempo que dedique a esta maestría.

Ing. Natali del Rocío Unamuno Vera

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia me ha permitido superar cualquier inconveniente cuando incursioné en la maestría y en las horas de trabajo que invertí en este proyecto de investigación, ellos sirvieron de guía para cumplir a cabalidad toda mis responsabilidades y garantizar un desempeño efectivo a lo largo de mi maestría.

Ing. Natali del Rocío Unamuno Vera

Índices

Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema.....	5
Justificación	5
Objetivos.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
Pregunta de investigación	7
Hipótesis nula.....	7
Hipótesis alternativa.....	7
Variables de investigación	7
Variable dependiente.....	7
Variable independiente.....	7
Capítulo I.....	8
Marcos de referencia	8
Marco Teórico	8
La fiducia	8
Los contratos de fiducia o Fideicomiso Mercantil.....	8
Tipos de fideicomiso.....	9
Fideicomiso Laboral.....	9

Fideicomiso de Inversión.	9
Fideicomiso de Administración.	9
Fideicomiso Inmobiliario.	9
Fideicomiso de Educación.	10
Fideicomiso de Seguros.	10
Fideicomiso de Garantía.....	10
Fideicomisos de Titularización.	10
Partes de un fideicomiso.	11
El fiduciante o fideicomitente.	11
El fiduciario.....	11
Fideicomisario o beneficiario.....	11
El síndrome de Burnout	11
Etapas del síndrome de Burnout.....	12
Causas del síndrome de Burnout.....	14
Síntomas del síndrome de Burnout.	16
Diagnóstico del síndrome de Burnout.....	16
Tratamiento del síndrome de Burnout.....	17
El síndrome de Burnout en el campo laboral.	18
Hipertensión esencial.	18
Depresión.	19
Enfermedades coronarias.	20
Estrés.	20

Enfermedades cardíacas.....	21
Trastorno de pánico.....	22
Prevención del síndrome de burnout.....	22
Modelos de gestión de recursos humanos.....	24
Modelos de Harper y Lynch (1992).....	30
Modelos de Wether y Davis (1996).....	31
Modelos de Idalberto Chiavenato (2002).....	32
Modelos de GRH de diagnóstico, proyección y control de Cuesta (2005).....	33
Marco conceptual	35
Marco legal.....	35
Código Orgánico Monetario y Financiero	35
Código Orgánico Monetario.....	35
Ley de Mercado de Valores.....	36
Codificación de Resoluciones del Consejo Nacional de Valores.....	39
Registro oficial 249.....	42
El Plan Nacional del Buen Vivir.....	42
Leyes y códigos laborales	43
Ley de Seguridad Social.....	43
Ley Orgánica de Discapacidades.....	43
Ley de Empleo Joven.....	44
Código de trabajo.....	44
Marco referencial.....	45

Estudios relacionados a la investigación.....	45
Casos reales del síndrome de burnout.....	52
Capítulo II	57
Metodología de la investigación	57
Tipos de investigación	57
Alcance de la investigación	58
Población y muestra.....	59
Población.....	59
Muestra	60
Técnicas de recolección de datos.....	63
La observación	63
La encuesta.....	63
Instrumentos de recolección de datos	64
El cuestionario	64
Capítulo III	65
Análisis de los resultados	65
Análisis cuantitativo	65
Resultados de la encuesta.....	65
Análisis cualitativo	76
Aplicación del sistema MBI.....	76
Análisis inferencial	81
Comprobación de la hipótesis.....	82

Conclusiones del análisis de datos.....	82
Capítulo IV	84
Planes de acción para prevenir el Síndrome de Burnout.....	84
Estrategias de prevención del síndrome de Burnout.	85
Estrategia 1: Departamento de organización y métodos.....	85
Estrategia 2: Mejorar el clima laboral en la organización	89
Estrategia 3: Informativos sobre el síndrome de Burnout	91
Herramientas de diagnóstico	91
Matriz de propuestas.....	98
Estrategias de erradicación del síndrome de Burnout.	99
Conclusiones	102
Recomendaciones.....	104
Referencias bibliográficas	106

Índice de tablas

Tabla 1. Edad.....	66
Tabla 2. Sexo.....	66
Tabla 3. Relaciones personales	67
Tabla 4. Número de hijos	67
Tabla 5. Estudios realizados.....	68
Tabla 6. Profesión	68
Tabla 7 Cargo que ocupa.....	69
Tabla 8 Situación laboral.....	70
Tabla 9 Tiempo de experiencia en la profesión	70
Tabla 10 Empresa en la que trabaja	71
Tabla 11 Tipo de la empresa	72
Tabla 12 Tiempo que lleva en la misma empresa	72
Tabla 13 Tiempo que lleva en el mismo cargo	73
Tabla 14 Turno de trabajo	73
Tabla 15 Número de horas que trabaja a la semana.....	74
Tabla 16 Número de personas que atiende diariamente.....	74
Tabla 17 Tiempo en el día que pasa en interacción con los beneficiarios de su trabajo.....	75
Tabla 18 Realización de trabajo en casa	75
Tabla 19. Alfa de Cronbach	76
Tabla 20. Correlación de variables.....	77
Tabla 21. Varianza total explicada.....	78
Tabla 22. Matriz de componentes (No rotada).....	79
Tabla 23. Matriz de componentes rotados (VARIMAX).....	80
Tabla 24. Cuestionario de problemas psicosomáticos	92

Tabla 25. Escala General de Satisfacción	93
Tabla 26. Test enfocado a la evaluación de estrés laboral	95
Tabla 27. Test enfocado a la escala general de satisfacción	96
Tabla 28. Rango para establecer resultados	97
Tabla 29... Niveles de satisfacción	98
Tabla 30. Matriz de propuestas	99

Índice de figuras

Figura 1. Estructura del departamento de organización y métodos	86
Figura 2. Flujograma de mejoramiento continuo	88
Figura 3. Estrategias para combatir el síndrome de Burnout	100

Resumen

El “*Síndrome de Burnout*”, es una condición médica considerada como causa de riesgo laboral, la cual se origina por diversos factores en los profesionales que se dedican principalmente a la atención al público, se conoce también como el “*síndrome del quemado*” por el desgaste emocional que implica tener esta enfermedad, que no sólo afecta a quienes la padecen, sino a su entorno en general. Debido a estas características se decidió realizar el presente trabajo de investigación en donde el objetivo general perseguido era determinar qué factores inciden en la generación del síndrome *burnout* en los trabajadores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación aplicada fue la mixta, partiendo de las premisas cualitativas y cuantitativas, además del uso de las herramientas de recolección de datos, entre las que se encontraban la encuesta, la observación, y el sistema MBI, en donde se pudo conocer que el personal de este tipo de negocios reflejan un mediano grado del síndrome, que es justificado por las sub escalas que se encuentran en el instrumento MBI; la despersonalización y realización profesional en conjunto se presentan con niveles medios, no obstante, la última, agotamiento emocional, se presenta con índices de afectaciones ligeramente más altos. Finalmente se concluyó la necesidad de proponer un plan de prevención para los colaboradores antes mencionados estableciendo las mejoras correspondientes para el buen funcionamiento de los servicios de estas empresas.

Palabras clave: fiduciaria, síndrome burnout, enfermedad, recursos humanos.

Abstract

The "Burnout Syndrome" is a medical condition considered as a cause of occupational risk, which is caused by various factors in the professionals who are mainly dedicated to the attention to the public, it is also known as the "burn syndrome" by the emotional wear that implies having this disease, which not only affects those who suffer from it, but its environment in general. Due to these characteristics, it was decided to carry out the present research work in which the general objective was to determine what factors affect the generation of the burnout syndrome in the workers of the fiduciary companies of the city of Guayaquil. The methodology of the applied research was mixed, based on the qualitative and quantitative premises, as well as the use of data collection tools, among which were the survey, observation, and the MBI system, where it was known that the personnel of this type of business reflect a medium degree of the syndrome, which is justified by the sub scales that are found in the MBI instrument; the depersonalization and professional realization as a whole are presented with medium levels, however, the last, emotional exhaustion, is presented with slightly higher affectation rates. Finally, it was concluded the need to propose a prevention plan for the aforementioned collaborators, establishing the corresponding improvements for the proper functioning of the services of these companies.

Keywords: fiduciary, syndrome, burnout, disease, human resources.

Introducción

Se conoce como “*fiducia mercantil*” al conjunto de transacciones por medio de las cuales una persona o empresa traspasa el manejo de fondos o bienes a otra, quien tiene la responsabilidad de administrarlo con el objetivo de cumplir los fines para los cuales se crearon. Es decir, parte de su trabajo es garantizar a sus clientes que la administración de su dinero o bienes es segura.

Las fiduciarias, tienen una selecta cartera de clientes del sector público y privado, que han confiado en la empresa para que gestione, represente y administre sus bienes y fondos a través de fideicomisos que deben ser manejados de manera transparente, diligente y efectiva por parte de sus administradores. Para el efecto, las entidades cuentan con personal en el área de negocios, los mismos que se dividen en administradores y contadores, quienes son los responsables de las operaciones contables de los fideicomisos.

Debido al poco recurso humano contratado, se ha evidenciado de manera empírica el crecimiento de la carga laboral, generando algunos inconvenientes de salud en el personal, el mismo que ha manifestado su inconformidad en este sentido. El estrés, es uno de los principales problemas que deben afrontar por la gran responsabilidad que conlleva la atención directa a clientes exigentes y por qué no, a sus propios jefes que requieren resultados óptimos para continuar con los servicios y contratos.

Del estrés generado, se derivan otros síntomas que desencadena el “*Síndrome de Burnout*”, palabra proviene del anglosajón y que implica la disfunción psicológica de los colaboradores manifestando altos niveles de tensión, frustración y desidia, generando graves desventajas a las empresas que no saben controlarlo (Maslach & Leiter, 2016).

Para determinar los factores que afectan al personal de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil contribuyendo a la aparición de esta enfermedad, es necesaria la realización de una investigación estableciendo causas, síntomas y modos de prevención,

tomando como referencia el caso de una de ellas, para lo que se ha dividido el presente proyecto de la siguiente manera:

Capítulo I, Marco teórico, donde se exponen los fundamentos y teorías relacionadas a la aparición del síndrome en el ámbito laboral, con la finalidad de establecer qué aspectos se deben analizar en la fiduciaria de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo II, Marco referencia, exponiendo trabajos de otros autores relacionados al síndrome, en diversas ramas profesionales y las formas de mitigación que se han encontrado para prevenir esta enfermedad.

Capítulo III, Metodología y análisis de resultados, definiendo el enfoque, tipo y métodos de investigación, así como las herramientas de recolección de datos y los instrumentos utilizados. Una vez que se apliquen se conocerán los resultados por medio de la tabulación de la información obtenida.

Capítulo IV, Propuesta de un plan de prevención del “*Síndrome de Burnout*” para las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, con estrategias y programas en donde se socialice el significado de esta condición y las medidas preventivas. Finalmente las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Planteamiento del problema

Se conoce como “*Síndrome de Burnout*”, a la patología que tiene sus bases en el estrés ocupacional presentado de manera prolongada principalmente en el personal de servicios, ya que son quienes por lo general se comprometen más con su trabajo, abrumándose de manera paulatina, causando agotamiento emocional, pérdida de energía y finalmente renunciando a sus labores (Jiménez & Rodríguez, 2013).

Este síndrome se definió como tal en los años ´70. Los investigadores Herbert Freudenberger y Christina Maslach, de origen estadounidense, se encargaron de desarrollar teorías sobre el fenómeno, basados en las observaciones de campo realizadas en el ámbito laboral (Forbes, 2011). Se considera a este síndrome como un trastorno psíquico de carácter depresivo, que se origina por el agotamiento físico y mental de las personas, reconocido como un caso de manejo del clima laboral que causa problemas de salud y de rendimiento en los empleados (Saborío & Murillo, 2015).

Sobre esta enfermedad existen más de 5.500 estudios y libros, muchos de ellos coinciden en que el “*burnout*” no es necesariamente un síndrome nuevo, ya que existe desde hace mucho tiempo sin ser tratado como tal (Jiménez & Rodríguez, 2013). Por otro lado, otras teorías mencionan que simplemente se lo definió como un tipo de estrés ocupacional que se presentaba en el personal que laboraba en servicios humanos (Gil, 2011).

Así es que, existen tres etapas a lo largo de la investigación de este síndrome, como son:

- Desde los años setenta hasta mediados de la década de los ochenta, en donde se informaron de algunos casos, de los cuales se propusieron diversas teorías sobre las causas del *burnout*. Algunas de las causas encontradas fueron: el compromiso excesivo, las expectativas de trabajo poco realistas, los factores interpersonales; el desequilibrio entre los recursos de los empleados, las demandas de los clientes y

otros factores como demandas cuantitativas de trabajo, falta de control y falta de apoyo (Monte & Moreno, 2015).

- Desde mediados de los años 80 hasta finales de los años noventa, en donde se presentaron más de 1.000 estudios adicionales. La mayor parte de ellos con un diseño transversal, sin inferencia causal. Se definió entonces que trabajo emocional combinado con problemas organizacionales se asociaba con altos niveles de *burnout* (Monte & Moreno, 2015). Las causas identificadas fueron: la alta carga de trabajo, el alto nivel de demandas emocionales y el desequilibrio en las demandas de trabajo, control y apoyo predicen agotamiento emocional (Monte & Moreno, 2015).
- La última etapa incluye la actualidad, en donde se acepta que el síndrome es un fenómeno con causalidad multifactorial, que incrementado a la exposición crónica a condiciones adversas provoca reacciones de estrés en el individuo generado el *burnout* (Neckel, Chaffner, & Wagner, 2017).

Dentro de estas tres etapas, los autores Maslach y Jackson en el año de 1981 relacionaron el síndrome con tres dimensiones:

- Agotamiento emocional,
- Despersonalización y
- Baja autoestima profesional (Viloria & Paredes, 2002).

No existen estudios más recientes enfocados a las causas que pueden generar el síndrome en el personal de servicios que no tengan relación con la medicina o la educación.

De manera empírica se conoce que el negocio fiduciario posee unos altos índices de rotación del personal, por lo que se infiere que esta enfermedad es una de las probables causas. La alta carga laboral, atención al cliente, malos entendidos y hasta conflictos familiares, pueden desencadenar una condición de estrés que afecta al trabajo de las personas.

A eso se le suma la responsabilidad, entrega y compromiso que tiene el colaborador, lo que genera grandes pérdidas de energía, cansancio mental y físico, etc. La confiabilidad de los servicios fiduciarios, ha permitido que estas empresas ganen mercado en las entidades inmobiliarias, financieras, etc., haciendo que crezcan sus carteras de fideicomisos. Debido a que todos los seres humanos se encuentran propensos a sufrir de este síndrome sin que sus síntomas sean totalmente perceptibles, el presente proyecto de investigación espera aportar con un análisis para determinar cuáles son los factores que más afectan a la salud de los colaboradores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se realiza la siguiente pregunta:

Formulación del problema

- ¿Cuáles son los factores que inciden en la generación del Síndrome de Burnout en los trabajadores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

Las fiduciarias son organismos privados que manejan una responsabilidad muy grande dentro de la economía del país, su funcionalidad es tan importante, que un error podría llevar a otra entidad a la quiebra, es por este motivo que de manera indirecta el presente proyecto de investigación beneficia a los constituyentes de fideicomisos en la ciudad de Guayaquil.

La salud del empleado y el buen ambiente de trabajo están amparados en la Constitución del Ecuador, que además se refleja en el Plan Nacional del Buen Vivir, establecido en primera instancia en el año 2013 y reformado en el 2017 en el que se reafirma que el trabajador debe tener un lugar de trabajo libre de riesgos laborales y prevenido sobre consecuencias catastróficas para su edad jubilar (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

El sistema fiduciario debe tener un ambiente sano, no sólo del punto de vista económico, sino también en que las personas que están involucradas dentro del proceso, en

este caso especial a los empleados que mantienen contacto con los clientes y proveedores, tengan un cordial juicio de valores. Con ello se podrán tomar medidas que beneficien al sector y su buen dinamismo, evitando la deserción laboral, la mala práctica profesional y la fuga de expertos en el área mencionada a otros negocios o países.

La metodología utilizada, además de encontrar la realidad laboral de los empleados de las empresas fiduciarias, pondrá un baremo al sistema de contratación pues, aunque los empleados tengan los perfiles profesionales en su formación profesional, además deberán contar con ciertas fortalezas propias del estilo de trabajo de estas empresas, es decir algunas condiciones de presión en el trabajo que deberán soportar y así no tener que perder tiempo y recursos en aquellos que no podrán pasar por tal nivel de estrés considerando también que se propone al final de este trabajo, una solución que permita mejorar el clima laboral de este tipo de negocios. Con lo expuesto, se responde por qué hacer un estudio en este campo y el para qué se lo hace, pero es necesario aclarar que se tomará como referencia a una de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos

Objetivo general

- Determinar que incide en la generación del síndrome *burnout* en los trabajadores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Definir desde la revisión literaria, el síndrome burnout, factores y características.
- Determinar una metodología que permita conocer los factores que inciden en la generación del síndrome burnout en el personal de la fiduciaria de la ciudad de Guayaquil.
- Establecer los puntos críticos que afectan al ambiente laboral de la fiduciaria.

- Diseñar un plan de prevención del síndrome de burnout para las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil.

Pregunta de investigación

- ¿Existe un alto padecimiento del Síndrome de Burnout en las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil?

Hipótesis nula.

La presencia de un alto padecimiento del Síndrome de Burnout en el personal de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil causa la necesidad de elaborar un plan de prevención para reducir los riesgos laborales.

Hipótesis alternativa.

La ausencia del Síndrome de Burnout en el personal de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil no hace necesario la elaboración de un plan de prevención que disminuya los riesgos laborales.

Variables de investigación

Variable dependiente.

Como variable dependiente se ha considerado los factores de:

- Despersonalización,
- Realización profesional, y
- Agotamiento emocional.

Variable independiente.

Como variable independiente se ha determinado:

- Ambiente laboral.

Capítulo I

Marcos de referencia

Marco Teórico

Con la finalidad de comprender de mejor manera los factores que inciden en la aparición del síndrome de Burnout, es necesario conocer los aspectos que se relacionan a las actividades de las empresas dedicadas a la administración de fondos y fideicomisos, por lo tanto a continuación se expondrán las teorías que sustentan la presente investigación:

La fiducia

Se conoce como “fiducia”, al mandato irrevocable por medio del que se entrega a una institución financiera que tiene el carácter de fiduciario, bienes para que disponga de ellos o de un tercero que se llama Fideicomisario, es decir, en términos legales de la economía ecuatoriana, la fiducia constituye un acto de confianza entre personas o sociedades, que implica la entrega en custodia o un bien o más, para que se obtengan o alcancen fines específicos acordados previamente que son en beneficio del propietario o de un tercero, cuando este bien es transferido, pasa a denominarse como “mercantil” (Rodríguez, 2005).

Los contratos de fiducia o Fideicomiso Mercantil.

Los negocios de tipo fiduciario se basan en el traspaso de propiedades que tienen un fin en específico, dejando a un lado cualquier encargo de confianza (Rodríguez, 2005).

El fideicomiso, denominado también como fiducia mercantil, es un negocio jurídico, por medio del que una persona realiza la transferencia de bienes que son de propiedad a un tercero con el objetivo de que sean administrados, cumpliendo con el fin para el que fue creado por el fiduciante, sea para su beneficio o para un tercero. Es necesario que el tercero, conste como un beneficiario en el contrato, caso contrario se sobre entiende que el beneficiario es el mismo fiduciante.

El contrato que se elabora para el fideicomiso, es de “*carácter principal, oneroso y conmutativo, de ejecución instantánea o de tracto sucesivo, bilateral y solemne*”. No puede ser plurilateral, el fideicomisario o beneficiario no interviene de manera directa en la constitución del fideicomiso ya que este se produce sólo entre el fiduciante y el fiduciario.

Tipos de fideicomiso.

Bello (2007) mencionó que existen algunas modalidades de fideicomisos:

Fideicomiso Laboral.

Lo realizan personas naturales, por medio de este el fiduciante (empleador), realiza una transferencia al fiduciario lo que le corresponde a su fuerza laboral con el fin de que se invierta de acuerdo a las condiciones establecidas, se incluyen factores como prestaciones sociales, cajas de ahorro y fondos de jubilación (Bello, 2007).

Fideicomiso de Inversión.

Participan personas naturales y jurídicas, se realiza la entrega de dinero al fiduciario, de acuerdo a un compromiso de invertir según se incorpore en el contrato (Bello, 2007).

Fideicomiso de Administración.

Pueden suscribirse tanto personas naturales, como jurídicas, se incluye o involucran el manejo o administración de obras y proyectos inmobiliarios, por medio de los cuales el fiduciante realiza transferencias de fondos para ejecutar el proyecto. El fiduciario realiza los desembolsos que debe pagar para cumplir con la obra (Bello, 2007).

Fideicomiso Inmobiliario.

Involucra a personas naturales o jurídicas, por medio de esta modalidad quien figure como fiduciante se encarga de entregar a un fiduciario los bienes de tipo inmuebles con el fin de que los coloque en arriendo o venta, etc., según se haya colocado en el contrato para que los beneficios se transfieran al fiduciante o beneficiario (Bello, 2007).

Fideicomiso de Educación.

Lo utilizan en su mayoría las personas naturales, en donde el fiduciante realiza la entrega de una cantidad de dinero al fiduciario con el objetivo de que lo invierta y que de sus ganancias se paguen los gastos estudiantiles del beneficiario (Bello, 2007).

Fideicomiso de Seguros.

Lo utilizan las personas naturales, en donde el fiduciante contrata un seguro de vida con beneficiarios a sus familiares para su sustento una vez que este muera (Bello, 2007).

Fideicomiso de Garantía.

Pueden suscribirlo las personas naturales, así como las jurídicas, por medio de las que el fiduciante realiza transferencia de bienes que se encuentran a su nombre a un fiduciario con el fin de que se garantice el pago de ciertas obligaciones que se han contraído con terceros. Esta modalidad se realiza con el objetivo de que exista una seguridad de que la persona deudora asuma la deuda que contrae con los acreedores, puede sustituir prendas o hipotecas (Bello, 2007).

Fideicomisos de Titularización.

Es un proceso en donde a cartera de crédito o activos financieros es convertida en títulos valores con la finalidad de traer a valor presente el monto para poder disponer de ellas.

Las empresas fiduciarias, son las únicas que se encuentran en la facultad de titularizar, ya que fungen como agentes del manejo del fideicomiso (Andrade, 2003).

La cartera de crédito es la que incluye valores o documentos que se encuentran a cargo de los clientes, los que forman parte del activo circulante de una institución. Es decir, son las obligaciones que han contraído los clientes y que quien conste como tenedor o acreedor podrá ejecutar o cobrar de acuerdo a la constitución del crédito (Hernández, 2006).

Partes de un fideicomiso.

Se puede mencionar que las partes involucradas en la constitución de un fideicomiso son las siguientes: Fideicomitente o Fiduciante (Denominado Originador, en Titularizaciones), fiduciario, fideicomisario o beneficiario.

El fiduciante o fideicomitente.

Se conoce como fiduciante a quien posee bienes y desea disponer de ellos por medio de la constitución de un fideicomiso, debe encontrarse apto de acuerdo a las condiciones que establece la ley vigente, también se conoce como constituyente. Cuando existen personas que no tienen la capacidad legal para suscribir el contrato de fideicomiso, estos pueden ser desarrollados por medio de un representante legal (Rodríguez, 2005).

El fiduciario.

Es quien adquiere los bienes con el compromiso de administrarlos con el objetivo de cumplir con la finalidad especificada en la constitución del fideicomiso. Frente a terceras personas, es quien figura como el propietario legal de los bienes, siendo la persona que ejecuta la voluntad del fiduciante a través de la celebración de un contrato entre ellos (Rodríguez, 2005).

Fideicomisario o beneficiario.

Es la persona que por medio del fideicomiso es el acreedor de los beneficios generados con la administración del fideicomiso o de los bienes (Rodríguez, 2005).

Sin embargo, existen ciertos parámetros que prohíben ser fideicomisario, si es fiduciario no cuentan con la capacidad legal para apropiarse de los beneficios del negocio.

El síndrome de Burnout

Saborío y Murillo (2015):

“el síndrome de *burnout* es un trastorno psíquico de carácter depresivo, precedido de agotamiento físico y mental intenso, definido por Herbert J.

Freudenberger como un estado de agotamiento físico y mental cuya causa está íntimamente ligada a la vida profesional” (p. 14)

El síndrome de estrés laboral, también llamado síndrome de *burnout* profesional, fue así denominado por el psicoanalista neoyorquino, después de constatarla en sí mismo a principios de los años 1970 de acuerdo a lo que indica la American Psychological Association.

Acosta (2014) indicó que la dedicación exagerada a la actividad profesional es una característica marcada de *burnout*, pero no la única. El deseo de ser el mejor y siempre demostrar alto grado de desempeño es otra fase importante del síndrome; el portador de *burnout* mide la autoestima por la capacidad de realización y éxito profesional. Lo que comienza con satisfacción y placer termina cuando este rendimiento no es reconocido. En esta etapa, la necesidad de afirmarse y el deseo de realización profesional se transforman en obstinación y compulsión; el paciente en esta búsqueda sufre, además de problemas de orden psicológico, fuerte desgaste físico, generando fatiga y agotamiento (Saborío & Murillo, 2015).

Es una patología que afecta a miembros del área de salud, seguridad pública, sector bancario, educación, carteros, tecnología de la información, gerentes de proyectos, profesionales de la salud en general, periodistas, abogados, bioquímicos, profesores e incluso voluntarios.

Etapas del síndrome de Burnout.

Quinceno y Vinaccia (2014) resaltaron que el síndrome de *burnout* se desarrolla en once etapas diferentes, las cuales son: la necesidad de afirmarse o probar ser siempre capaz, a través del cumplimiento de los objetivos impuestos por la dirección de la empresa, aunque suene redundante que los empresarios deben pensar en objetivos medibles, sin embargo, estos pueden ser establecidos por una mala medición o un abuso de parte del patrono al trabajador, la dedicación intensificada, con predominio de la necesidad de hacer todo solo y a cualquier hora del día (inmediatismo); sin considerar planificaciones o coordinación entre los miembros

de un equipo de trabajo que suelen venir enmascarados de logros pequeños, pero fallos enormes.

Mirar cómo se desvanecen necesidades personales: comer, dormir, salir con los amigos comienzan a perder el sentido; el proceso necesita ser terminando a costa de todo y se perfora la regla de que el trabajo se debe quedar en la oficina y no llevarlo a la casa, causando perjuicio a los miembros del hogar y las interrelaciones, reinterpretación de los valores, aislamiento, fuga de los conflictos. Lo que antes tenía valor sufre devaluación: ocio, casa, amigos, y la única medida de la autoestima es el trabajo; pues se siente que es parte del empleado y su uso se convierte en extensivo de la vida cotidiana sin identificar donde empieza o donde acaba la función laboral.

Negación de los problemas, en esa fase los demás son completamente desvalorizados, tenidos como incapaces o con desempeño bajo el suyo, los contactos sociales son repelidos, cinismo y agresión son los signos más evidentes; la ausencia de compañerismo y el egoísmo viene acompañando a la vida regular del trabajador, que comunica lo que le conviene a quién le conviene afectando la amistad del equipo, recogida y aversión a reuniones (rechazo a la socialización); entiende que estos espacios se hacen para mejorar, pero le hacen perder tiempo muy valorado para cumplir sus objetivos diarios, es imposible faltar a las mismas pues al hacerlo su percepción es que incumple, por lo que ambas acciones lo conllevan a la frustración al no poder dejar de hacer una u otra acción.

Cambios evidentes de comportamiento (dificultad para aceptar ciertas bromas con buen sentido y buen humor); la criticidad constructiva de los jefes se convierte es destructiva, pues ya no desea ser corregido o adiestrado en los procesos de aprendizaje en su diario vivir laboral. La percepción que tiene el empleado es que todos le quieren hacer daño, la despersonalización (evitar el diálogo y dar prioridad a los correos electrónicos, mensajes, mensajes, etc.), vacío interior y sensación de que todo es complicado, difícil y desgastante;

que ya nada se puede hacer o todo lo que se hace está mal, es aquí donde decide retirarse antes de ser parte del fracaso, la depresión: marcas de indiferencia, desesperanza, agotamiento. La vida pierde el sentido.

Finalmente, el síndrome de *burnout* profesional propiamente dicho, que corresponde al colapso físico y mental. Esta etapa se considera de emergencia y se requiere asistencia médica y se observa por las diferentes correlaciones como mala alimentación, falta de sueño, desaseo, falta de ejercicios y lo sedentario de sus rutinas, que incluso afectarán a su parte psicológica con las características antes mencionadas (Pérez, 2012).

Algunos estudios demostraron estas etapas, en menor o mayor medida, dependiendo de la empresa y de la actividad laboral, pero en conjunto son aquellas en las que los empleadores deben estar atentos a que se solucionen pues estas pueden provocar una enfermedad, la muerte del empleado, por otro lado, la pérdida de negocios o clientes.

Causas del síndrome de Burnout.

Para que un trabajador se sienta satisfecho y competente en su trabajo, necesita tener la sensación de que está en control de sus tareas y sus resultados (Monte, 2016).

Si no se ha dado un nivel apropiado de responsabilidad, o si no se tiene acceso a las herramientas o recursos necesarios para hacer bien el trabajo, fácilmente se puede comenzar a sentir fuera de control. La falta de control puede conducir a un trabajo que está en conflicto directo con los propios valores. Ocurre cuando los empleados tienen autoridad insuficiente sobre sus actividades o son incapaces de conformar el ambiente laboral para ser consistentes con sus valores.

El sentido de la eficacia es poco probable que ocurra cuando los trabajadores se sienten golpeados por las circunstancias o personas poderosas dentro de la organización (Pérez, 2012). Lo más importante a la hora de medir su grado de estrés, es saber si esto se da

por falta de experiencia, desconocimiento de la labor encomendada o simplemente porque el empleo fue tomado por la necesidad de trabajar, pero ésta ya no es imperante.

Una multitud de factores contribuyen al agotamiento incluyendo la carga de trabajo excesiva, el desequilibrio entre las demandas de trabajo – habilidades, y una falta de control (Panagioti, Geraghty, & Johnson, 2017).

Las cinco causas más frecuentemente reportadas para el *burnout*, por ejemplo, en los cardiólogos en el Medscape Cardiologist Lifestyle Report 2017 y están entre la gran cantidad de tareas burocráticas, la cantidad de tiempo empleado en el trabajo, la informatización de las prácticas, la falta de autonomía y el cumplimiento de las exigencias de certificación. La introducción de estrategias para eliminar o mitigar estos factores tiene el potencial de reducir el agotamiento.

Otra causa, es la recompensa insuficiente, que según evidenció Monte (2016) a menudo se piensa que sólo implica las recompensas en términos monetarios, pero también incluye cualquier cosa que haga que el flujo del día a día sea satisfactorio. Para Rawolle, Maika, Wallis, Mira, Badham y Richard (2015), indicaron que esto sin duda podrían ser recompensas fiduciarias (altos salarios, buenos beneficios), recompensas sociales (reconocimiento de los que te rodean) y recompensas intrínsecas (la sensación de que se está haciendo un buen trabajo). Si alguna de estas tres áreas faltase, es más probable que un trabajador se sienta insatisfecho con su trabajo y puede ser más susceptible al *burnout*.

Monte (2016) además dijo que una comunidad sana es necesaria para mediar el estrés del trabajo, pues la gente prospera en conjunto y funciona mejor cuando comparten alabanza, consuelo, felicidad, humor y respeto con la gente que les gusta. Para Rawolle et al. (2015) Además del intercambio emocional y asistencia instrumental, este tipo de apoyo social reafirma la pertenencia de una persona a un grupo con un sentido común de valores.

Síntomas del síndrome de Burnout.

El *Síndrome de Burnout*, presente algunos síntomas, de los cuales no existe en sí una definición clara de cuáles son generados por la condición y cuáles no. Sin embargo, todas las definiciones coinciden en que los síntomas se generan por el trabajo u otros tipos de estrés.

Pérez (2012) estableció que hay tres áreas principales de síntomas que se consideran signos de *burnout*: el agotamiento, con la presencia de sentimientos de cansancio emocional, en donde es imposible hacer frente a situaciones difíciles, se encuentran desanimadas, y no tienen suficiente energía, los síntomas físicos, que incluyen dolor y problemas de estómago o intestinos, la alienación de actividades relacionadas con el trabajo, ya que cuando las personas que tienen *burnout* encuentran su trabajo cada vez más estresante y frustrante, se distancian emocionalmente de los demás sintiéndose esclavos de su trabajo, reduciendo su rendimiento presentando signos de negativismo, poca concentración, apatía, y poca creatividad.

Diagnóstico del síndrome de Burnout.

Aunque no se han desarrollado métodos exactos para definir la enfermedad, existen algunos cuestionarios con los que las personas se pueden autoevaluar (American Psychological Association, 2017).

Pero debido a que no existe una definición generalmente aceptada de *burnout*, no está claro si los cuestionarios pueden realmente "medir" el *burnout* y distinguirlo de otras enfermedades. Sin embargo, según Olmedo y Germán (2013) "el cuestionario más común es el "*Maslach Burnout Inventory*" (MBI), que está disponible para diferentes grupos profesionales" (p. 443). Aunque, este cuestionario fue desarrollado originalmente para propósitos de investigación, no para uso de los médicos.

Los cuestionarios en línea sobre el riesgo de *burnout* no son adecuados para determinar si alguien tiene *burnout* o si los síntomas son causados por otra cosa. Los síntomas que se dice que son un resultado del *burnout* en general, también pueden tener otras causas,

incluyendo enfermedades mentales o psicosomáticas como la depresión, trastornos de ansiedad o síndrome de fatiga crónica. Pero las enfermedades físicas o ciertos medicamentos pueden causar síntomas como burnout y cansancio también. Por lo tanto, es importante considerar otras posibles causas junto con un médico, y no concluir que se tiene burnout de inmediato, porque entonces podría arriesgarse a iniciar tratamientos que no ayudan.

Tratamiento del síndrome de Burnout.

Hay algunas investigaciones sobre la prevalencia de *burnout*, y muy poco sobre el tratamiento, pero casi ninguno sobre la prevención. Lo mejor que se tiene son algunos estudios que han examinado los factores asociados con el agotamiento reducido. Koh, Chong, Neo, Ong, Yong, Ong, Shen y Hum (2015) encontraron una serie de asociaciones que tienen sentido intuitivo: bienestar general, variedad clínica, establecimiento de límites, expectativas realistas, implicación organizacional y un sentido de valor intrínseco del trabajo.

Esencialmente, cuanto más vale la pena el trabajo y cuanto más involucrados se está con él mismo, menos probabilidades hay de sucumbir al sentido de ineficacia e impotencia que caracterizan el agotamiento. A menudo sorprende a la gente que la participación organizacional sea un factor de protección.

Mientras que muchos académicos ven las responsabilidades que vienen con el trabajo pueda estrés adicional, la realidad es que al estar involucrado y tener una voz en su institución es realmente preventivo contra el agotamiento, ya que implica eficacia en lugar de desamparo (Dissanaiké, 2016). En el análisis multivariante, los empleados ponen mayor énfasis en encontrar significado en el trabajo, enfocándose en lo que es importante en la vida, manteniendo una perspectiva positiva y abrazando una filosofía que enfatiza el equilibrio entre el trabajo y la vida.

El síndrome de Burnout en el campo laboral.

Ha existido un fuerte resurgimiento del apoyo a la idea, a menudo en el pasado desterrado al ámbito del folclore médico, que el estrés mental y la enfermedad psicológica es una causa de enfermedad cardiovascular. Esta aceptación, sin embargo, se ganó frente a un alto nivel de escepticismo (Murray, 2017). El discurso de que, "no hay evidencia de que el estrés cause enfermedades del corazón, ni lo hará nunca". Eso fue hace 30 años, y los tiempos han cambiado.

La segunda guerra mundial ha sido un campo fértil para el desarrollo de enfermedades cardíacas psicógenas, siendo la identificación y la nomenclatura dependiente de la época y el nivel de sofisticación de la formulación psiquiátrica.

El corazón de los soldados y el corazón irritable son desórdenes del tiempo de guerra que han transformado en la rúbrica del desorden de tensión del poste traumático (Rozanski, Blumenthal, Davidson, Saab, & Kubzansky, 2005). En la vida civil, la evidencia contemporánea que apoya la existencia de enfermedad cardiovascular psicogénica es quizás más fuerte para la precipitación ("desencadenamiento") por estrés mental agudo de infarto de miocardio, muerte súbita y cardiomiopatía de Takotsubo (cardiomiopatía por estrés).

Hipertensión esencial.

El público en general ha necesitado poca persuasión de que el estrés mental crónico puede causar hipertensión, a veces incluso utilizando la palabra "hipertenso" como descriptor psicológico para describir la conducta excitada o agitada (Flor, Jesus, & Honores, 2015). Muchos se relacionan personalmente con el "tiempo" de la hipertensión, y tal vez estén demasiado dispuestos a atribuir su presión arterial elevada al estrés en su trabajo o en su vida doméstica.

La investigación epidemiológica, sin embargo, proporciona un fuerte apoyo a la noción de que los factores psicológicos y de comportamiento pueden ser importantes en la

patogénesis de la hipertensión esencial. De particular importancia a este respecto son los estudios de seguimiento a largo plazo de las poblaciones humanas, como el célebre estudio de las monjas de clausura en Umbría, que vivían en un ambiente aislado e inmutable y en quienes la presión arterial no muestra algún aumento esperado con la edad (Chen & Kao, 2012).

También son importantes los estudios que vinculan el desarrollo de la hipertensión con el estrés mental crónico en el lugar de trabajo. Se han hecho observaciones pertinentes adicionales sobre poblaciones humanas que demuestran elevación de la presión arterial poco después de la migración, atribuyendo este aumento de la presión principalmente al estrés mental.

Depresión.

Los pacientes con trastorno depresivo mayor tienen mayor riesgo de desarrollar enfermedad coronaria. De hecho, un grupo de trabajo de expertos de la Fundación Nacional del Corazón de Australia concluyó que "hay pruebas sólidas y consistentes en todas las revisiones que la depresión es un factor de riesgo independiente para la enfermedad coronaria y su pronóstico", este riesgo elevado es independiente de los factores de riesgo clásicos como el tabaquismo, la obesidad, el hipercolesterolemia, la diabetes y la hipertensión. La asociación está presente en varones y mujeres, en diferentes grupos de edad y en sujetos que viven en diferentes países (Murray, 2017). La estimación anterior era que el riesgo de enfermedad coronaria se incrementaba entre 1,5 y 2 veces en aquellos con depresión menor / sub sindrómica y 3-4 veces en sujetos con depresión mayor.

El riesgo relativo de desarrollar la enfermedad parecía ser proporcional a la gravedad de la depresión. Recientes análisis sugieren que, aunque la enfermedad depresiva es un factor de riesgo de enfermedad coronaria, el nivel de riesgo bien puede haber sido sobrestimado.

Si bien el mecanismo de aumento del riesgo cardíaco atribuible a la enfermedad depresiva en esta etapa es incierto, el alto nivel existente de activación del sistema nervioso simpático en la enfermedad depresiva es probablemente importante en la generación de riesgo cardíaco (Neckel, Chaffner, & Wagner, 2017).

En otros contextos clínicos, la estimulación continua del flujo cardíaco simpático contribuye al infarto de miocardio, arritmias ventriculares y muerte súbita. En la insuficiencia cardíaca, la estimulación patológica de los nervios simpáticos cardiacos presentes se ha relacionado directamente con el desarrollo de arritmias ventriculares y muerte súbita.

Enfermedades coronarias.

Los pacientes con trastorno depresivo mayor también tienen mayor riesgo de desarrollar enfermedad coronaria. Tal vez sea menos convincente, pero sí un fuerte apoyo, es el caso de la participación del estrés mental crónico en los orígenes de la hipertensión esencial y la aterogénesis coronaria. Los mecanismos neuronales son fundamentales en la vinculación de estos sustratos psicológicos a la enfermedad cardiovascular (Lambert, y otros, 2007).

La participación del sistema nervioso simpático en las respuestas al estrés humano se puede demostrar con métodos para estudiar la actividad simpática regional, en las corrientes de flujo simpático a diferentes órganos. Estas técnicas son micro neurografía clínica que mide las tasas de disparo de fibras simpáticas pos ganglionares en los nervios que pasan a la vasculatura del músculo esquelético y la técnica de dilución de isótopos para medir el desbordamiento del neurotransmisor simpático.

Estrés.

La aritmética mental forzada induce un aumento pronunciado de la secreción medular suprarrenal de la adrenalina, acompañada de la activación del sistema nervioso simpático, en especial durante las horas de trabajo regular, es decir entre las 8h00 y 14h00. La estimulación nerviosa simpática es diferenciada regionalmente, involucrando preferentemente el flujo

simpático hacia el corazón, donde se observa un aumento de 2-6 veces en el derrame cardíaco de la noradrenalina (Lambert, y otros, 2007). Esta activación preferencial de los nervios simpáticos del corazón da credibilidad biológica a la evidencia empírica de que el estrés mental agudo puede desencadenar arritmias cardíacas e infarto de miocardio.

Enfermedades cardiacas.

Siempre ha parecido plausible que el estrés mental a corto plazo podría actuar como un precipitante inmediato (desencadenante) para el desarrollo de ritmo cardíaco anormal y muerte súbita en pacientes con enfermedad cardíaca existente. Durante muchos años, está reivindicada relación de estrés mental agudo con ataques cardíacos se basó en gran medida en anécdotas individuales, como el célebre caso del famoso cirujano inglés del siglo XVIII, John Hunter, que escribió que estaba a merced de cualquier canalla que lo agravara. Luego demostró el punto, al morir de repente en medio de una tormentosa reunión de la junta de su hospital. La evidencia sistemática se ha reunido ahora en tiempos de desastres, incluyendo guerras, ataques con misiles contra civiles y terremotos, lo que apoya firmemente la proposición de un vínculo mental de estrés-ataque cardíaco (Rozanski, Blumenthal, Davidson, Saab, & Kubzansky, 2005).

La investigación que vincula el estrés mental con la muerte súbita es a menudo disputada por desacuerdo sobre lo que constituye un estrés, y si el estrés puede ser medido con precisión. La evidencia de que las tasas de muerte súbita y no traumática aumentan notablemente durante los terremotos, el terremoto de Los Ángeles de 1994, que proporciona un ejemplo muy revelador. Durante un terremoto de escala 6, todo el mundo está aterrorizado ¿Los ataques cardiacos durante los desastres comunitarios son un caso especial o tienen una relevancia más general? Se referencia esta situación pues se considera que, en la vida personal individual, "los terremotos emocionales" ocurren.

Trastorno de pánico.

Los que sufren de trastornos de pánico a menudo temen que tienen enfermedades del corazón, debido a la naturaleza de sus síntomas, en el pasado se aseguró que este no era así. Los estudios epidemiológicos, sin embargo, indican que están expuestos a un mayor riesgo de infarto de miocardio y muerte súbita, aquellos que sufren de este trastorno (TP). En el manejo de los pacientes con TP, el rango de complicaciones cardíacas que pueden ocurrir durante los ataques de pánico, presenta diversas alteraciones: arritmias auriculares y ventriculares desencadenadas, asistencias recurrentes a angina, cambios en la isquemia y espasmo de la arteria coronaria y el infarto de miocardio asociado con espasmo coronario y trombosis (Neckel, Chaffner, & Wagner, 2017).

La activación del sistema nervioso simpático durante los ataques de pánico es un mecanismo de mediación, junto con el deterioro de la recaptación neuronal de noradrenalina por los nervios simpáticos después de su liberación, es una anomalía en el trastorno de pánico en pacientes. Las grabaciones multifibras de los nervios simpáticos documentan la estimulación masiva del sistema nervioso simpático durante los ataques de pánico, el defecto de reabsorción intensifica esta señal neural aumentada. Con relación a todo lo mencionado es necesario que el *burnout* y la empresa tienen mucha relación y es necesario conocer un poco más acerca del tema.

Prevención del síndrome de burnout.

Para Rawolle, et al. (2015) Las medidas para prevenir el burnout pueden diferenciarse según el enfoque preventivo y los niveles de prevención. Los enfoques preventivos que considerar son tanto modificaciones en el entorno de trabajo (prevención de las circunstancias) como también mejoras en la capacidad del individuo para hacer frente al estrés (medidas preventivas del comportamiento).

Según Leka (2015), los niveles de prevención se pueden dividir en medidas preventivas primarias (evitación / eliminación de factores que hacen que el paciente enferme), medidas secundarias (intervención temprana de reconocimiento de enfermedad manifiesta) y medidas terciarias (hacer frente a las consecuencias de la enfermedad-rehabilitación y profilaxis de recaída). De acuerdo con Vilorio y Paredes (2002) los conceptos para las medidas preventivas conductuales que se presentan en la literatura se centran en la prevención primaria y son el "dominio" de la psicología. Algunas de las medidas son:

Mejoras en el tratamiento del estrés; El aprendizaje de técnicas de relajación; La delegación de responsabilidades (aprender a decir "no"); Hobbies (deporte, cultura, naturaleza); Tratando de mantener relaciones de pareja / relaciones sociales estables; Profilaxis de la frustración (reducción de falsas expectativas). Las estrategias discutidas en la actualidad para prevenir las circunstancias en las que se produce el burnout son una combinación de prevención primaria y secundaria (Leka, 2015).

Se puede diferenciar entre las actividades en las que se hace hincapié en la organización y gestión del trabajo y en las sugerencias dirigidas principalmente a grupos de personas. Las medidas complementarias son: la creación / preservación de un "ambiente de trabajo saludable" (por ejemplo, la gestión del tiempo, el estilo de comunicación del liderazgo), el reconocimiento del desempeño (alabanza, aprecio, dinero), la formación de los directivos (papel clave del jefe en la prevención del burnout) (Leka, 2015).

Las estrategias orientadas a la persona son: la realización de pruebas de idoneidad antes de la formación, programas específicos que acompañan al trabajo de grupos de riesgo, monitoreo ocupacional – médico / psicológico regular, (por ejemplo, establecimiento de un chequeo especial de "estrés laboral" para el reconocimiento temprano del burnout) (Alvarez & Fernández, 2011).

No es probable que las pruebas de idoneidad sean recibidas favorablemente desde un punto de vista sociopolítico. En primer lugar, no permiten la libertad de elección cuando se trata de la ocupación, aunque dependiendo de su tipo y contenido puedan ser útiles desde el punto de vista médico (se sabe por la práctica que las personas con personalidades susceptibles de desarrollar burnout eligen las ocupaciones con un mayor riesgo de desarrollar burnout).

Es de particular interés la sugerencia de una vigilancia ocupacional-médica / psicológica regular de grupos ocupacionales en riesgo de desarrollar burnout. La gestión ocupacional-médica de las personas en riesgo de estrés y los pacientes de burnout, por lo tanto, obtienen un marco estandarizado. Además, se podría esperar un aumento general del conocimiento basado en observaciones bien fundamentadas (González & Luzuriaga, 2013).

En tiempos de recursos limitados, la aceptación y la viabilidad también desempeñan un papel importante en el desarrollo y la aplicación de estrategias preventivas. Además, no debe olvidarse que la prevención efectiva y eficiente requiere un conocimiento adecuado de la etiopatogenia. El cierre de lagunas en el conocimiento también sería una gran mejora para la prevención del burnout.

Modelos de gestión de recursos humanos

La relación entre la empresa y el burnout es ajustada pues las situaciones que se podrían presentar pueden tener consecuencias serias, tanto para los empleados como los clientes y por lo consecuente resultados internos y externos ineficientes, algunas veces debido a falencias de la empresa. Poniéndolo como ejemplo: Imagine que usted tiene su empresa y sus empleados están entre un estado de agotamiento y un agotamiento emocional negativamente cargado, entonces deberá documentar a nivel individual cada una de las situaciones y estimar si hay una referencia en común. Estas situaciones incluyen: problemas de salud mental y física como depresión, ansiedad, angustia, disminución de la autoestima,

fatiga e insomnio, el deterioro de las relaciones sociales y familiares, y los resultados disfuncionales en la relación del individuo con el empleador, tales como menor compromiso organizacional, mayor ausentismo, menor satisfacción en el trabajo, intenciones de salir y desempeño laboral atenuado (Söderlund, 2017).

El trabajo que comprende los encuentros cara a cara con los clientes es un desafío, ya que implica equilibrar un complejo conjunto de demandas de los compañeros de trabajo, gerentes y clientes. Al mismo tiempo, muchos empleados que se ocupan de los clientes son mal pagados, poco entrenados, ya veces abusados por los clientes (Chen & Kao, 2012). No es de extrañar, entonces, que los empleados de contacto con los clientes corran el riesgo de agotarse del trabajo.

Teniendo en cuenta estas consecuencias, es poco probable que los empleados con altos niveles de burnout serían capaces de producir una experiencia positiva para los clientes con los que interactúan (Cho, Rutherford, & Park, 2013). Algunos estudios existentes sugieren que esto es realmente, lo que implica que el desgaste de los empleados tenga implicaciones no sólo desde una perspectiva de relaciones humanas, sino también desde una perspectiva de marketing en la que las reacciones del cliente están en foco.

Por ejemplo, Forbes (2011) encontró una asociación negativa entre el burnout de los empleados del servicio y la calidad del rendimiento, una variable dependiente que incluía algunos aspectos relacionados con el cliente, identificó una asociación negativa entre el burnout de los empleados del servicio y la satisfacción del cliente. También se han obtenido resultados similares para los empleados y pacientes de atención médica. Cabe señalar, sin embargo, que estos estudios se basaron en: autoevaluación de los empleados de burnout, evaluaciones de la asociación burnout-cliente, evaluación en términos agregados (es decir, el historial agregado de las interacciones entre el empleado y el cliente) y datos del cuestionario sin una clara asimetría temporal entre las variables de causa y efecto.

En el presente estudio, se aplica una perspectiva diferente al vínculo entre el agotamiento de los empleados y las reacciones de los clientes. En primer lugar, dado que el burnout es una variable que puede asumir valores que varían de bajo a alto, se supone que los clientes contemporáneos tienen más probabilidades de encontrar empleados con niveles relativamente leves de burnout en lugar de los empleados con burnout a niveles tan críticos que requerirían tratamiento e incluso la hospitalización. En segundo lugar, hay un supuesto que los síntomas de agotamiento en el nivel relativamente leve probablemente "se escapan" en los encuentros de servicio (es decir, las pistas sobre el estado del empleado se transmiten al cliente a través de comportamientos de los empleados).

Para Cho, Rutherford, y Park (2013) el desempeño del servicio puede considerarse que comprende dos dimensiones diferentes: la dimensión técnica ("lo que se obtiene") en términos de lo que el servicio comprende en términos de resultados para el cliente, y la dimensión funcional, que se refiere a cómo funciona el proceso en sí. La dimensión técnica se refiere al núcleo del servicio, mientras que la dimensión funcional se refiere a la parte interpersonal y relacional del proceso de servicio (Söderlund, 2017).

Ejemplos de un buen desempeño en el servicio en la dimensión técnica es proporcionar al cliente información rica antes de tomar una decisión, ofreciendo varias alternativas y adaptando la oferta a las necesidades del cliente; Ejemplos de buen funcionamiento del servicio en la dimensión funcional es amistad, cortesía, y exhibición de emociones positivas.

Con esta visión del desempeño del servicio, la exposición del empleado de los síntomas de agotamiento se puede ver como una expresión del desempeño relativamente pobre en términos de la dimensión funcional. Esta opinión parece ser coherente con la opinión de las empresas que exigen a los empleados que oculten estados emocionales negativos (a

menudo denominados "trabajo emocional"), porque consideran que un buen servicio requiere mostrar emociones positivas.

Sin embargo, dado que el servicio funcional y técnico representa diferentes dimensiones, los niveles de desempeño en las dos dimensiones pueden alcanzar niveles iguales y diferentes. En otras palabras, la visualización del burnout por parte del empleado (mal rendimiento en la dimensión funcional) puede ocurrir junto con un rendimiento pobre y bueno en la dimensión técnica (Bianchi & Schonfeld, 2015). Por lo tanto, la dimensión técnica puede considerarse como un factor de contexto en el que se produce el rendimiento funcional.

En el presente estudio, se tendrá en cuenta si el desempeño del servicio en la dimensión técnica (pobre versus bueno) modera el impacto de la exhibición de síntomas de burnout en la satisfacción del cliente, si los clientes en general esperan que el nivel de servicio en un encuentro sea bueno en lugar de pobre. En otras palabras, un buen servicio es más congruente con las expectativas de los clientes que un mal servicio. Por otra parte, dado que un alto nivel de congruencia reduce la necesidad del cliente de procesar la información, se espera que el desempeño a un alto nivel técnico reduzca la motivación para atender las variables relacionadas con el empleado, que representa un nivel más alto de incongruencia, la causa de las perturbaciones en el sistema cognitivo, y por lo tanto requiere más procesamiento de información para resolver la incongruencia. Este procesamiento relativamente hace más extenso los resultados de la información, haría que el cliente estuviera más atento a variables relacionadas con el estado emocional del empleado y también haría más probable que el cliente use tales variables para formar una evaluación general de la experiencia de servicio.

Los costos personales y organizacionales del burnout han llevado a propuestas para varias estrategias de intervención. Algunos intentan tratar el agotamiento después que ha ocurrido, mientras que otros se centran en cómo prevenir el agotamiento mediante la

promoción de la participación. La intervención puede ocurrir en el nivel del individuo, grupo de trabajo, o una organización entera. En general, el énfasis principal ha sido en las estrategias individuales, en lugar de las sociales u organizativas, a pesar de la evidencia de la investigación para el papel principal de los factores situacionales. Muchas de estas estrategias individuales han sido adaptadas de otros trabajos realizados sobre estrés, afrontamiento y salud, en lugar de estudios de agotamiento. Sin embargo, el mayor reto es que la evaluación real de la efectividad de cualquiera de estas intervenciones ha sido relativamente rara.

Especialmente raros son los estudios modelados incluso flojamente en ensayos controlados aleatorios. Más comunes son los estudios con un solo grupo de intervención de voluntarios participantes para los que rara vez se realizan evaluaciones de seguimiento después de que el tratamiento haya terminado. Con estas advertencias, la investigación indica que el agotamiento responde a una amplia gama de métodos (Maslach, 2015).

Por ejemplo, un meta análisis confirmó la evidencia de un efecto beneficioso para los programas de prevención del burnout que fueron diseñados para mejorar las habilidades de afrontamiento de los empleados, el apoyo social y la confianza en su desempeño en el trabajo. Aún no está claro si el agotamiento es generalmente susceptible a una serie de estrategias o si es crucial adaptar la estrategia al contexto específico de un lugar de trabajo para que sea eficaz.

La gestión de empresas es uno de los aspectos que permite llevar por buen camino el rumbo de una organización, además que de ella dependerá el éxito de la misma. Este tipo de gestión se ha visto en la obligación de incorporar nuevos conceptos como el Internet y la Nuevas tecnologías ya que los cambios provocados por la explosión digital han incitado a que las empresas con modelos de negocios tradicionales adopten nuevos modelos de gestión para de estar mejorar su competitividad y obtener mejores resultados dentro del mercado (Martínez, 2013).

En la actualidad las empresas consideran al recurso humano como un factor clave de éxito, debido a que las diferentes competencias que posea o desarrolle un personal pueden otorgarle a una organización una ventaja competitiva en el mercado ya que este recurso no es fácilmente reemplazable y mucho menos duplicable.

El recurso humano puede ser considerado también como el recurso máspreciado para una empresa porque es parte de una asociación e interdependencia que existe entre las personas y las organizaciones, es decir ambas partes se necesitan de forma mutua para alcanzar los diversos objetivos o misiones previamente establecidas. Entrando en materia de la gestión de recursos humanos Chiavenato (2000), mencionó que esta puede considerarse como la función que permite una colaboración eficaz del personal para de esta forma lograr alcanzar los objetivos tanto individuales como organizacionales, consintiendo el desarrollo de una eficiencia organizacional.

Así mismo, para otros expertos en la gestión de los recursos humanos, esta puede ser catalogada como un conjunto de actividades que se realizan para que las personas que laboran en una empresa puedan cumplir con los objetivos establecidos por la empresa y a su vez conservar y desarrollar el talento humano disponible (Ballivian, 2012). La gestión de recursos humanos se basa en la implementación de estrategias o actividades que permitan a los miembros del personal trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos impuestos por una empresa, garantizando la calidad, desarrollo y conservación de los recursos mencionados. Es imperioso mencionar que para lograr que el personal trabaje en favor de una organización debe existir condiciones favorables y beneficiosas para ambas partes, además de una adecuada dirección, porque de no existir este factor los recursos podrían ser desaprovechados y las oportunidades desperdiciadas.

Por lo antes mencionado, es necesario definir que la dirección de los recursos humanos en una empresa es la encargada de constituir una fuente de capacidades

organizativas que permitan el desarrollo de una amplia gama de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes tales como la motivación y el compromiso de los colaboradores para de esta manera implementar estrategias que motiven a un cambio positivo (Aduna, García , & Chávez, 2012).

Los diversos cambios tecnológicos, sociológicos, comercial, políticos, económicos han provocado que los recursos humanos deban ser manejados por medio de sistemas, esto a su vez ha convocado e impulsado la búsqueda de diversos modelos funcionales tales como de costos e ingresos, unos con ciertas peculiaridades ya que han sido ajustados a las diferentes culturas en las que se desenvuelve el ser humano. Los cambios mencionados con anterioridad han generado además la evolución del departamento de recursos humanos, pasando desde un modelo gestión que priorizaba la cantidad y la calidad de los productos para satisfacer la demanda y el cual partía con el inventario del personal hasta su evaluación, a una en que la autorrealización del personal es también importante. Con el tiempo se han destacado y establecido nuevas tendencias en cuanto a la gestión de los recursos humanos para lograr que los objetivos planteados se cumplan y la productividad aumente.

Según Aduna, García y Chávez (2012), entre modelos de gestión de recursos humanos tradicionales más utilizados se encuentran:

Modelos de Harper y Lynch (1992).

Harper y Lynch plantean un modelo de gestión de recursos humanos basado en la importancia que implica una adecuada organización de dichos recursos, debido a esto plantean que una empresa determine de la forma más precisa posible la cantidad y calidad de personal que necesita para satisfacer a la demanda, realizando actividades como inventario de personal y la evaluación de las capacidades humanas. A partir del conocimiento que una empresa tiene de los RR. HH que posee puede ejecutar el resto de actividades que implican su gestión como son la descripción y análisis de puestos, curvas profesionales, promociones,

capacitaciones, motivaciones, retribuciones e incentivos. También se debe tomar en cuenta que estas actividades deben ser realizadas tomando en consideración las necesidades de la empresa, ya que esto le permitirá optimizar los recursos humanos, además de facilitar el seguimiento constante, el mismo que tendrá el objetivo de verificar la convergencia de los resultados obtenidos y las necesidades de la organización (Aduna, García , & Chávez, 2012).

Es un modelo descriptivo en el cual se realiza una previsión de las necesidades que podrían experimentar los miembros de personal, pero este solo direcciona a mostrar las actividades a ejecutar más no su dinámica u operación, aunque posee un aspecto altamente significativo como es la importancia que le otorga a la auditoría de recursos humanos como principal mecanismo del control. El modelo en cuestión es utilizado hoy en día como la base para el desarrollo de otros modelos que son comúnmente utilizados como el de Idalberto Chiavenato, y, Cuesta.

Modelos de Wether y Davis (1996).

El modelo propuesto por Wether y Davis es planteado desde la perspectiva de un sistema, ya que considera que todas las actividades realizadas en una empresa se encuentran relacionadas con los recursos humanos e interactúan entre sí como un proceso. El modelo es establecido como un sistema, ya que define cada actividad realizada de RR. HH a partir de la solicitud de insumos, para luego realizar su transformación, terminando con conversión a productos finales, por lo tanto, para lograr este cometido se considera que cada actividad realizada debe ser controlada para asegurar su correcta ejecución con la finalidad de obtener un producto final adecuado, de no cumplir con el propósito será necesario la retroalimentación mediante una análisis del entorno y una auditoría.

Por otra parte, es un modelo que localiza a la interdependencia como una actividad clave en la gestión de los recursos humanos, la cual es agrupada en cinco funciones:

- Fundamentos y desafíos

- Preparación y selección
- Desarrollo y evaluación
- Compensaciones y protección
- Relación con el personal y evaluación

No obstante, Wether y Davis señalaron que en un departamento de recursos humanos debe existir cuatro tipos de objetivo como son el objetivo corporativo, el cual debe ser direccionado a contribuir al éxito de una empresa mediante la búsqueda de una adecuada productividad y administración; el segundo objetivo es el funcional, es decir que hará referencia a como los recursos humanos deben adaptarse a los cambios; también plantean a los objetivos sociales como importantes, debido a que los RR. HH deben responder a los desafíos que presenta la sociedad; y finalmente están los objetivos personales de los empleados, los cuales se deben plantear tomando en consideración sus aspiraciones, ya que de no ser motivados a alcanzarlos su insatisfacción se verá reflejada en su productividad (Aduna, García , & Chávez, 2012).

Modelos de Idalberto Chiavenato (2002).

Entrando en materia de modernización de la gestión de los recursos humanos, Chiavenato propone que talento humano se fundamenta en seis inclinaciones como el adecuado reclutamiento de personal, la evaluación del desempeño, recompensa laboral, retención de personal, monitoreo y elaboración de bases de datos. Chiavenato analiza la administración de los recursos humanos como un proceso compuesto de cinco subsistemas integrados, los cuales son:

Subsistema de alimentación de RR.HH., este es un proceso técnico – administrativo que se basa en realizar una investigación de mercado seguida de reclutamiento y selección del personal, en el cual la empresa buscará el personal idóneo, es decir aquellas personas que puedan adecuarse a las exigencias del puesto así como de la organización.

En otro plano se encuentra el Subsistema de aplicación de RR. HH en el cual se estudia las necesidades de cada cargo, los recursos para la inducción del personal y se determina responsabilidades y exigencias para su desempeño dentro de la organización.

El tercer Subsistema es el mantenimiento de RR. HH que incluye las diversas compensaciones que recibirá un empleado por los diferentes trabajos que realice dentro de una empresa; el autor también establece el Subsistema de desarrollo de RR. HH, el cual comprende las capacitaciones o entrenamientos que el personal realizará para mejorar tanto sus actividades laborales como profesionalmente. Finalmente, está el Subsistema de control de RR. HH que sirve para la recolectar, procesar, administrar y suministrar la información más importante de los colaboradores de la empresa (Aduna, García , & Chávez, 2012).

Los diferentes subsistemas conforman un proceso mediante el cual los recursos humanos de una organización se encuentran: captados, aplicados, mantenidos, desarrollados y controlados de una forma ordenada, y, idónea. Es necesario recalcar que estos subsistemas son situacionales por lo que podrían variar, dependiendo a su vez de factores de ambiente organizacional, pero el hecho de que uno solo cambie no quiere decir que los demás subsistemas también lo hagan. Chiavenato estipulo que cada uno de ellos debe contar con sus propias políticas, para de esta forma condicionar el desempeño de los trabajadores de una organización.

Modelos de GRH de diagnóstico, proyección y control de Cuesta (2005).

Dando un paso con el desarrollo de la tecnología y utilizando modelos propuestos por otros autores, este modelo se basa en la utilización de la tecnología como parte de la práctica organizacional, instaurando todas las actividades de gestión en cuatro subsistemas: flujo del talento humano, es aquel abarca procesos como el inventario, colocación, evaluación, promoción o recolocación del personal; la capacitación y desarrollo, el cual se encarga de la formación, participación e incluido el control del desempeño de las tareas y cargos asignados;

subsistema de sistemas de trabajo hace referencia a la organización que posee una empresa en materia de gestión de RR. HH como por ejemplo, control de tareas realizadas, seguridad e higiene laboral, perfiles laborales ,etc.; y el subsistema de recompensa laboral que comprende los diferentes sistemas de compensación que una empresa desarrolla para recompensar la labor realizada por sus empleados mediante la implementación de diversas estrategias como reconocimiento social o sistemas de motivación (Cuesta, 2011).

En este modelo su autor incluyó la auditoría centrada en la calidad como el principal mecanismo de control y retroalimentación del sistema GRH, agregando también una serie técnicas que traigan consigo consecuencias a largo plazo tanto en el ámbito social e individual como en el organizacional. En base a esas apreciaciones Cuesta consideró como aspectos fundamentales de su modelo los factores de situación en donde se toman en cuenta las características de los empleados, además de otras situaciones relacionados con la filosofía de la organización; otro factor son los grupos de interés que se encuentran dentro de una empresa como son los accionistas, directivos, empleados, consumidores, sociedad, gobierno e incluidos los diversos sindicatos. También se toma en consideración las políticas de RR. HH debido a la alta influencia que los empleados generan en el desarrollo de las tareas; y el último factor considerado por Cuesta son los resultados, ya que estos permiten medir el compromiso y costos que genera el sistema.

Se puede concluir que los modelos de gestión de recursos humanos están enfocados a administrar dichos recursos de una forma sistemática, ya que los diversos autores lo plantean desde la perspectiva de un proceso, el cual debe ser cuidado desde sus bases, durante su desarrollo hasta el momento de obtener los productos finales, además se plantea como en cualquier otro proceso la realización de seguimientos y controles que permitan condicionar las actividades a realizar, con la finalidad de obtener beneficios para la organización. Los recursos humanos deben ser manejados de forma responsable, con modelos de gestión que

permitan evitar problemas como el síndrome de burnout, el cual es también el resultado de la carencia de una adecuada gestión que respete y establezca parámetros que permitan el desarrollo de ambiente laboral estable.

Marco conceptual

- Fiduciaria: “Que depende del crédito o de la confianza que merece” (Farlex, 2018).
- Síndrome: “término usado para describir una colección de síntomas que están en curso” (Periódico Salud, 2018).
- Burnout: “síndrome del quemado, por lo tanto, aparece cuando una persona está sometida de manera periódica a situaciones estresantes” (Definición, 2018).
- Enfermedad: “proceso y a la fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar al modificar su condición ontológica de salud”, (Definicion, 2018).
- Recursos humanos: “función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad” (Significados, 2018).

Marco legal

Código Orgánico Monetario y Financiero

Código Orgánico Monetario.

¹La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de acuerdo al Artículo 27 del Código Orgánico Monetario y Financiero emitido por la Asamblea Nacional (2014), tienen funciones referentes a los fideicomisos y que se encuentran detalladas en incisos:

¹ Código Orgánico Monetario Tomo I

En el Inciso 27 se indica que la junta debe cumplir con sus funciones detalladas en la Ley de Mercado de Valores regulando toda constitución, operación y liquidación de fondos y negocios fiduciarios en el país.

El Inciso 34 indica que esta debe regular la gestión fiduciaria llevada a cabo por instituciones del sector público. A través de esta ley, se muestran las funciones del Banco Central del Ecuador, siendo en el artículo 36 nombrado como administrador fiduciario.

Referente al Capítulo 3 que menciona las “Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional” se indican obligaciones y prohibiciones del accionista. En el artículo 238 se establece que los accionistas o socios de cualquier entidad financiera deberán responder por la liquidez de la institución tomando en cuenta su participación accionaria.

El artículo 256 prohíbe que una persona pueda ejercer como accionista de sociedades mercantiles si tiene propiedad patrimonial con influencia y ya es accionista o socio de una entidad financiera. En este código se contemplan los fideicomisos de garantía dentro del artículo 340, indicando que se puede constituir un fideicomiso mercantil de este tipo con un portafolio de inversiones y cartera, siempre que el aporte inicial mínimo sea de \$50.000 al fideicomiso y la garantía sea de un monto no inferior al 140% del crédito. Esto es para entidades privadas, siendo para las entidades públicas determinado el aporte por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Ley de Mercado de Valores.

²El consejo Nacional de Valores es una entidad regulada a través de la Ley de Mercado de Valores, ley que fue emitida por el Congreso Nacional y modificada por la Asamblea (Asamblea Nacional , 2014).

El artículo 29, indican sus funciones, consideradas en el inciso 27 acerca de la expedición de las normas generales que rigen las actividades de la fiducia. En el artículo 97,

² Código Orgánico Monetario Tomo II

se menciona que las administradoras de fondos y fideicomisos deben constituirse como una compañía o sociedad anónima, limitándose a las siguientes actividades: la administración de fondos de inversión, la administración de negocios fiduciarios mencionados en esta ley, también pueden actuar como emisores de procesos de titularización, ser representantes de fondos internacionales de inversión.

En este artículo se agrega que con la finalidad de ser administradores de negocios fiduciarios y emisoras en procesos de titularización, las empresas deben cumplir con las normas expuestas.

Además, para su constitución deben contar con un capital mínimo que es fijado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera; en donde se determinan los límites para la administración de los fondos de inversión, pudiendo administrarlos siempre que el patrimonio no exceda el monto equivalente a cincuenta veces su patrimonio contable.

Para la constitución de fideicomisos de garantías, es el Consejo Nacional de Valores la entidad que establece si el negocio debe contar con más garantías al momento de su creación.

El artículo 103 de esta ley habla acerca de las obligaciones de las administradoras de fondos y fideicomisos, que son adicionales a las que se determinen en el contrato, las cuales son: está obligada a la administración prudente y diligente de los bienes que se transfieren al fideicomiso mercantil y encargo fiduciario, debe separar los fideicomisos mercantiles y los encargos fiduciarios de su patrimonio propio al igual que de los demás encargos fiduciarios y fideicomisos mercantiles que la administradora posea, obligándose a mantener una contabilidad independiente para cada uno de ellos, está obligada a la rendición de cuentas sobre su gestión a quienes figuren como constituyentes o beneficiarios del contrato. En caso de que este no estipule un periodo de rendición, se sobreentenderá que dicho periodo es trimestral; está obligada a una vez terminado el fideicomiso mercantil o encargo fiduciario, a devolver los bienes a quien establezca el contrato, en caso que no se indique la persona, se

sobreentenderá que es el constituyente; dar por finalizado el contrato una vez cumplido con los causales y demás efectos previstos en este.

Las prohibiciones que menciona el artículo 105 son: cometer el error de avalar, afianzar o garantizar pagos como beneficios o rendimientos fijos de bienes que estas administran, lo que podrá realizar son estimaciones fijas o variables. Para dar estimaciones debe de dejar por sentado que la obligación de toda fiduciaria es de medio y no de resultado., permitir que el beneficiario tome los bienes que la sociedad administra mientras el contrato esté vigente, invertir recursos de fideicomisos en fondos de inversión bajo su cargo, llevar a cabo la constitución de fideicomisos mercantiles en los que la fiduciaria figure como beneficiario, socio, accionista o cualquier persona vinculada a esta.

En el Título XV “Del Fideicomiso Mercantil y Encargo Fiduciario” de la Ley de Mercado de Valores, establece lo siguiente:

Artículo 110, todo contrato de fideicomiso mercantil debe ser otorgado a través de una escritura pública. El límite de vigencia para los fideicomisos que se constituyen en Ecuador no podrá ser superior a 80 años, de igual forma estos terminarán una vez se haya cumplido con el fin del contrato. Entre las excepciones del plazo se mencionan fideicomisos que tengan fines de investigación o culturales, filantrópicos o altruistas cuyo fin sea establecer bibliotecas, museos, institutos de difusión de cultura o investigación científica, incluyendo aquellos que persigan aliviar el malestar social de personas menesterosas, huérfanos, ancianos y minusválidos con factibilidad de cumplimiento.

En la Ley de Mercado de Valores se mencionan quienes intervienen en estos negocios:

Artículo 115 el Constituyente o fideicomitente, quien actúa como originador del fideicomiso mercantil y que puede ser una persona natural o jurídica de carácter público, privado, nacional o extranjera, mismo que transferirá bienes de su propiedad al fideicomiso mercantil

Artículo 116 los Beneficiarios, que pueden ser personas naturales o jurídicas de carácter privado, pública o mixta, también puede ser de derecho privado teniendo una finalidad pública o social, extranjera, nacional o dotadas de personalidad jurídica que hayan sido designadas por el constituyente para recibir beneficios de la administración de los bienes fideicometidos, pudiendo incluso ser designados como beneficiarios personas que no existen en el presente pero se espera que existan en un futuro. También puede figurar como beneficiario más de una persona.

Artículo 119 menciona que cuando se colocan bienes en fideicomisos, es la fiduciaria quien se hace representante legal de los mismos frente a terceros para la ejecución de procesos, trámites y acciones administrativas o judiciales para proteger dichos bienes.

Artículo 120, sobre los requisitos de los contratos de fideicomiso mercantil o de encargos fiduciarios.

Artículo 121, se detallan las ventajas de los bienes fideicomitidos, en donde se expone la inembargabilidad de los bienes por parte de acreedores del constituyente, ni por los del beneficiario, salvo que esto se haya incluido en el contrato.

- Artículo 126, de los derechos del constituyente del fideicomiso, que son los que consta en el contrato firmado.

Codificación de Resoluciones del Consejo Nacional de Valores.

³Código emitido por el Consejo Nacional de Valores (2014), que en capítulo I, título primero, artículo 2, indica que las administradoras de fondos y fideicomisos, al igual que los fondos de inversión, deben inscribirse en el Registro del Mercado de Valores de forma obligatoria.

Para la inscripción es necesario presentar una Declaración juramentada ante un Notario Público de no encontrarse sentenciado al cumplimiento de una condena, pago de

³ Código Orgánico Monetario Tomo III

obligaciones a instituciones financieras, pago de obligaciones tributarias, no ser insolvente, y no haber sido sancionado con la remoción de su cargo en instituciones públicas. Deberá adjuntar una hoja de vida en la que se enfatice sus estudios y experiencias profesionales adquiridas en negocios relacionados a la administración, dirección o representación con un documento adjunto como respaldo de dicha información. Entregar información que certifique al titular como socio, accionista, beneficiario, constituyente, de sociedades limitadas, anónimas o negocios fiduciarios con pruebas sobre ello, especialmente en casos en el que dicho titular sea accionista o socio.

El artículo 14, menciona las prohibiciones durante la ejecución de las actividades de las administradoras como fiduciarias, aceptando la constitución de fideicomisos sin la declaración juramentada del constituyente o que la constitución de dicho fideicomiso sea ilícita o vulnere alguna ley. Además, incluye la aplicación de políticas que permitan conocer a sus clientes para evitar que estos negocios sean utilizados para lavado de dineros o narcotráfico. Se mencionan que las administradoras no pueden emplear bienes para fines que no establezca el contrato, tampoco pueden apropiarse de estos ni figurar como beneficiarios.

En el artículo 6, de la misma sección, que menciona que la administradora de fondos y fideicomisos que desee participar como un agente de manejo en proceso de titularización estará en la obligación de actualizar sus manuales operativos internos incluyendo a su vez la información que soporte que esta posee una infraestructura técnica y los recursos necesarios para esta actividad, requisitos que serán verificados por la Superintendencia de Compañías.

El artículo 30, sobre las administradoras de fondos y fideicomisos se indica que las fiduciarias deben adoptar e implementar sistemas de control interno que permitan administrar los riesgos de los fideicomisos en forma favorable, para ello se deberá realizar inicialmente un análisis de riesgo y revelarlo a sus clientes, además de diseñar e implementar una serie de mecanismos que permitan monitorear y mitigar este riesgo.

El capítulo tres, habla sobre las calificadoras de riesgos, sección cuatro artículo 14 se menciona que los fideicomisos de titularización requieren de una calificación de riesgos, misma que será otorgada según el artículo 17 a través de una análisis del emisor sobre su posición competitiva en el mercado en donde participa en términos cuantitativos y cualitativos.

El artículo 20, determina que para la titularización de carteras de crédito, debe hacerse un análisis del riesgo de acuerdo a la información matemática, estadística y contable, basado en el flujo futuro de la cartera a titularizar. El artículo 26, menciona los tipos de calificación de riesgo existentes para valores provenientes de titularización, en donde se evalúa el patrimonio autónomo indicando:

Categoría AAA: Tiene Excelente capacidad de generar flujos y responder con las obligaciones del contrato de emisión, categoría AA: Muy buena capacidad en la generación de flujos de fondos esperados o proyectados, al igual que respondiendo a las obligaciones establecidas en los contratos de emisión, categoría A: Con buena capacidad de generar los flujos y de responder a las obligaciones del contrato de emisión, categoría B: Capacidad de generar flujos y de responder a las obligaciones del contrato de emisión, categoría C: Mínima capacidad de generar los flujos y de responder a las obligaciones del contrato de emisión, categoría D: Casi no posee capacidad de generar flujos ni de responder a las obligaciones establecidas en el contrato de emisión, categoría E: Nula capacidad de generar flujos de fondos y de responder a las obligaciones del contrato de emisión. Nada factible y viable.

El artículo 27 establece que ciertas calificaciones poseen los signos (+) y (-) indicando que al ser una calificación con signo positivo esta puede subir en su calificación después de un lapso de administración, siendo lo contrario para calificaciones con signo negativo.

Registro oficial 249.

La Ley Orgánica para el Fortalecimiento y Optimización del Sector Societario y Bursátil, regula las actividades de las instituciones del sistema financiero, entre las cuales se encuentran las Administradoras de Fondos y Fideicomisos.

El Artículo 53, menciona que las instituciones del sistema financiero podrán aceptar la constitución de fideicomisos mercantiles de garantía correspondientes a operaciones crediticias que correspondan a créditos de vivienda, el desarrollo de proyectos de tipo inmobiliario, financiamiento de infraestructura, proyectos de inversión pública, créditos sindicados con la banca pública o instituciones financieras de carácter multilateral y créditos productivos de carácter específicos que pueden involucrar fideicomisos sobre inventarios de materia prima, los productos en proceso u otros bienes que determine la Junta Bancaria.

Se prohíben los fideicomisos para la adquisición de bienes de consumo, sobre todo los que se constituyan sobre vehículos.

El Plan Nacional del Buen Vivir

Con la finalidad de cumplir con el “Plan Nacional del Buen Vivir”, cuyo objetivo N°9 es “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas” se han propuesto reformas y nuevas leyes que beneficien tanto a los empleadores y a los empleados, en donde se pretende alcanzar un 55% de la Población Económicamente Activa con ocupación adecuada, reducir el subempleo al 40%, disminuir el desempleo joven en un 15%, un decrecimiento en la informalidad laboral al 42%, ejecutar la erradicación del trabajo infantil de 5 a 14 años, capacitar de manera adecuada a por lo menos el 21% de trabajadores, incrementar la Población Económicamente Activa a la seguridad social contributiva al 60% en la zona urbana y a nivel rural al 50%. Por último que se incremente en 10 puntos porcentuales los hogares que cubren la canasta básica, (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, 2018).

Leyes y códigos laborales

Se ha seleccionado una lista de las leyes laborales a las que se deben sujetar las empresas fiduciarias en el Ecuador:

Ley de Seguridad Social.

De acuerdo con lo estipulado en la Ley de Seguridad Social, en su artículo 73, dispone que el empleador se encuentra en la obligación de inscribir al trabajador dentro del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labores. Así mismo, debe remitir el aviso de entrada dentro de los primeros quince días de contratación, con excepción de los empleadores que tienen actividad agrícola. Además, debe dar notificación de variaciones, modificaciones de sueldo, avisos e enfermedad, o de salida del trabajador con un período máximo de tiempo de tres días una vez que ocurra el hecho, (Asamblea Nacional del Ecuador, 2016).

Ley Orgánica de Discapacidades.

El Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades, menciona en su artículo 12, acerca de la inclusión laboral que el Ministerio de Trabajo, es la entidad que debe vigilar el cumplimiento en cuanto a la contratación de personal con discapacidad según el porcentaje establecido, y de las sanciones correspondientes. Este porcentaje de inclusión considera a quienes posean una discapacidad igual o superior al 30% (Asamblea Nacional, 2017).

En el sector privado el porcentaje de inclusión viene dado por el número de trabajadores, sin considerar al personal que no sea estable o permanente; y, para el sector público, de acuerdo al número de servidores y obreros que tengan nombramiento o contrato de carácter permanente y estable (Asamblea Nacional, 2017).

Dentro del artículo 14, indica que si el empleador brinda el servicio de transporte al colaborador con discapacidad y sus unidades no se encuentren preparadas para movilizar a los

mismos según lo establece la Ley, es obligación del empleador compensar en dinero el beneficio (Asamblea Nacional, 2017).

Ley de Empleo Joven.

Se incluye en esta ley a las personas que tienen entre 18 y 26 años, en donde se establecen ciertos requerimientos para los empleadores:

- Registrar al trabajador en el Ministerio del Trabajo.
- Celebrar por escrito el contrato.
- Definir una remuneración, la misma que no puede ser menor a la sectorial según la actividad.

Por estas contrataciones, el Estado se encarga de pagar los aportes patronales hasta por dos salarios básicos unificados, en el lapso de un año, siempre que exista una estabilidad mínima del trabajador por doce meses. Además, sólo se considerará el 20% del total de la nómina estable del empleador que goce de esta modalidad. Si el salario del contratado es mayor a los dos salarios básicos unificados, la diferencia de la aportación deberá asumirla el empleador (Ministerio del Trabajo, 2018)

Código de trabajo.

De acuerdo a lo señalado por el Código de Trabajo, en el artículo 42, los empleadores tienen las siguientes obligaciones con sus trabajadores:

- Cancelar las remuneraciones de acuerdo al contrato de trabajo,
- Indemnizar a los trabajadores por accidentes laborales, y por enfermedades profesionales, con excepción de las mencionadas en el artículo 38 del código,
- Proporcionar los útiles, instrumentos y materiales que se requieran para la ejecución del trabajo,
- Contratar personal con discapacidad de acuerdo a lo mencionado en el código (1% en 2015; 2% en 2016; 3% 2017; 4% en 2018 en adelante).

El artículo 47 menciona que la jornada de trabajo debe durar ocho horas diarias, es decir que el personal no debe exceder las cuarenta horas semanales. Únicamente pueden ejecutarse hasta seis horas diarias consideradas como suplementarias, complementarias, extraordinarias o por recuperación de feriados, siempre que se cancelen los recargos a la remuneración que corresponde (Asamblea Nacional, 2015).

Marco referencial

Estudios relacionados a la investigación

En la investigación, se hace un análisis exhaustivo sobre la historia del síndrome de *burnout*, la evolución de su concepto y los instrumentos de la medida utilizados a lo largo de los años. El estrés se estableció como un factor clave que desencadena este síndrome, pues al mantener muchas funciones que ejercer, y un tiempo para cada uno, puede llegar a frustrar al trabajador, impedirle dormir o descansar y así lo vuelve menos capaz, por lo que no cumple en los plazos adecuados y sentirse desmotivado. En la tercera etapa, desde finales de la década de 1990 hasta la actualidad, se realizó un número creciente de estudios longitudinales sobre el cansancio laboral.

En las investigaciones bibliográficas realizadas para los trabajos de esta investigación, se encontraron 38 estudios longitudinales. Sólo 13 de estos estudios se centraron en los factores de riesgo de burnout e involucraron a participantes de más de un grupo ocupacional específico (proporcionando así una variación de la exposición), o cubrieron un período de seguimiento de más de un año o tuvieron tasas de respuesta superiores a 50 %, el resto se han desechado por no cubrir las variables completas. De los que, si están acorde a la investigación, solamente 4 se hicieron dentro de los últimos 4 años en el Ecuador en el área de empresas de servicio, pero ninguno en el de los trabajadores de intermediación fiduciaria.

En referencia a Flor yHonores (2015) en su trabajo titulado “Estudio del síndrome de burnout” tuvo como objetivo general describir las dimensiones del síndrome de burnout en los

profesionales de medicina del Hospital Abel Gilbert. Para esto, fue necesario realizar una investigación sobre los niveles de agotamiento que tenían los trabajadores, y cuáles eran sus causas.

Según Ramírez (2015) desarrolló un estudio doctoral cuyo objetivo del estudio fue el de determinar la prevalencia del burnout y de sus dimensiones, así como los factores asociados en profesionales de enfermería y de medicina de las instituciones de salud de las 24 provincias de Ecuador.

Para González y Luzuriaga (2013) tuvo como objetivo el determinar la prevalencia del SB entre médicos residentes y tratantes que trabajan en el Hospital Carlos Andrade Marín (HCAM), identificar las características sociodemográficas y laborales asociadas a dicho síndrome y analizar la relación de los trastornos emocionales y perfiles de personalidad en su desarrollo.

Según Barbecho y Ochoa (2014) realizaron una tesis de maestría y en el estudio se determinó la prevalencia del síndrome de Burnout mediante el análisis de los aspectos del Agotamiento Emocional, la realización personal y la despersonalización en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del Hospital de especialidades Eugenio Espejo, y su relación con variables establecidas para el estudio.

Para Vilaret y Ortiz (2013) buscaron determinar la presencia de carga mental y su relación con el Síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una universidad privada de Quito. El estudio pudo constatar que existe un nivel medio alto de agotamiento y cinismo del Síndrome de *burnout* entre los trabajadores que, junto con el análisis de sus perfiles, permite demostrar que hay un alto riesgo psicosocial y deben tomarse medidas correctas para mejorar la salud de estos individuos.

Con referencia a Ramos (2015) llevó a cabo un estudio en la empresa comercializadora Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato a los empleados del área

administrativa dicha investigación estuvo orientada en resolver la problemática con una propuesta encaminada a mejorar el sistema de vida de los empleados en la empresa.

Panagioti, Geraghty y Johnson (2017), alegan en su estudio “¿Cómo prevenir el agotamiento en cardiólogos? Una revisión de la evidencia actual, las lagunas y las direcciones futuras” que el burnout está aumentando en todos los médicos y los cardiólogos y que no son una excepción. La cardiología es una especialidad muy popular entre los estudiantes de medicina, ya que se asocia con los estándares de formación pendientes y de alto prestigio e ingresos. En esta revisión, resumen críticamente las pruebas sobre las consecuencias, las causas y las intervenciones basadas en la evidencia para el *burnout* con miras a recomendar las mejores estrategias para promover el bienestar en los cardiólogos. Sólo un puñado de estudios ha examinado el agotamiento específicamente en cardiólogos. Por lo tanto, la evidencia fue extrapolada principalmente por estudios más amplios en todos los médicos y otras especialidades médicas. El agotamiento en cardiólogos tiene serias consecuencias personales y profesionales negativas y se asocia con resultados de salud nada óptimos para los pacientes que ellos atienden.

El agotamiento de los cardiólogos se debe principalmente a las demandas e ineficiencias del personal profesional y del sistema de salud, tales como la carga de trabajo excesiva y la complejidad del papel que desempeñan, las demandas de capacitación y certificación, los modelos ineficientes de compensación y la falta de recursos, la informatización y la pérdida de autonomía. Además, la pérdida de conexión con los pacientes, las dificultades para equilibrar el trabajo, la vida personal, la sobrevaloración, el perfeccionismo en la práctica médica aumentan aún más el riesgo de agotamiento.

El agotamiento entre los cardiólogos puede ser mejor mitigado por estrategias organizacionales complementadas por técnicas individuales de reducción del estrés y reflexión bajo el enfoque de resiliencia. Se necesitan estrategias a gran escala para mitigar el

agotamiento y promover el bienestar del médico como una responsabilidad compartida de los sistemas sanitarios y de los individuos y comprometerse en la creación de una nueva cultura en la medicina.

Bianchi y Schonfeld (2015) examinaron en su obra “*Burnout* se asocia con un estilo cognitivo depresivo” si el agotamiento está asociado con un estilo cognitivo depresivo, entendido como una combinación de actitudes disfuncionales, respuestas ruminativas⁴ y atribuciones pesimistas. Se incluyeron 1386 maestros de escuelas públicas estadounidenses, 1063 mujeres y 323 hombres. Se evaluó con el método *Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM)*, las actitudes disfuncionales se midieron con la escala corta de la actitud disfuncional, con la escala de respuestas ruminativas y las atribuciones pesimistas con el cuestionario de atribuciones depresivas. Para propósitos comparativos, la depresión se evaluó utilizando el módulo de depresión de 9 ítems del Cuestionario de Salud del Paciente (PHQ-9).

Las actitudes disfuncionales, las respuestas ruminativas y las atribuciones pesimistas se asociaron de manera similar con el agotamiento y la depresión. Además, las correlaciones entre el SMBM y el PHQ-9 que observaron fueron comparables a las correlaciones entre el SMBM y el *Maslach Burnout Inventory-General Survey* reportados en investigaciones anteriores. Las actitudes disfuncionales, las respuestas ruminativas y las atribuciones pesimistas eran más características de los individuos con altas frecuencias de síntomas de agotamiento (o depresivos) que sus contrapartes con frecuencias bajas de síntomas de agotamiento (o depresivos). Este estudio sugiere que las personas “quemadas” viven en un mundo cognitivo depresivo, en consonancia con la opinión de que el *burnout* es un síndrome depresivo.

En la obra encontrada en la base de datos Scopus de la editorial Elsevier, “Psicología de Burnout”, escrita por Christina Maslach (2015), la autora denomina al *burnout* como un

⁴ Pensamientos obsesivos

síndrome psicológico que se desarrolla en respuesta a los estresores crónicos del trabajo emocional e interpersonal.

Los tres componentes que definen este síndrome son: el agotamiento, el cinismo y el desapego del trabajo y sentido de ineficacia y logro reducido.

El agotamiento afecta tanto al funcionamiento personal como al social. Mientras que algunas personas pueden dejar el trabajo como resultado del agotamiento, otros se quedarán, pero sólo hará el mínimo necesario en lugar de su mejor esfuerzo. Esta disminución en la calidad del trabajo y en la salud física y psicológica puede ser costosa no sólo para el trabajador individual, sino para todos los afectados por esa persona. En consecuencia, ha habido un creciente interés en desarrollar intervenciones para reducir el agotamiento, de agencias gubernamentales y organizaciones en los sectores público y privado.

Cabe destacar que Maslach (2015) es una de las primeras investigadoras del tema y en esta obra da el siguiente aporte científico: el agotamiento, como una respuesta duradera al ajuste de persona / trabajo o de persona / organización, se experimenta como un síndrome de agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, desde su introducción a la investigación psicológica en la década de 1970, las personas han trabajado para comprender la dinámica del síndrome, sus causas y sus consecuencias, el agotamiento también ha inspirado el trabajo conceptual, considerando su lugar en una amplia gama de conexiones psicológicas con el trabajo, tales como compromiso laboral y fatiga crónica.

Aunque algunas conexiones han sido hechas de burnout con características de personalidad o demográficas, la evidencia constantemente apunta hacia variables de lugar de trabajo como los principales impulsores del burnout. Los factores importantes del lugar de trabajo que influyen en el agotamiento incluyen la carga de trabajo, el control, la recompensa, la comunidad, la imparcialidad y la congruencia del valor.

El agotamiento tiene estrechas asociaciones con los resultados en el lugar de trabajo, incluyendo problemas de salud y déficit de desempeño. Las intervenciones han explorado diversas formas de programas para mejorar o prevenir el agotamiento. Las iniciativas para mejorar la calidad de los entornos sociales en el lugar de trabajo han mostrado resultados alentadores.

Rutherford, Shepherd y Tashchian (2014), en su obra “*Validating the reduced burnout scale and sequencing of burnout*” mencionan que dado el interés renovado en el agotamiento de los vendedores, abordan tres objetivos de investigación que son claves para unir y mover la literatura de ventas. Específicamente, se abordan los problemas de secuenciación con el ordenamiento de las facetas de agotamiento.

Se examinan las facetas del agotamiento como predictores directos e indirectos del desempeño en el trabajo. Finalmente, el estudio sitúa las facetas de *burnout* dentro de una red nomológica⁵. Si bien las facetas del agotamiento son únicas y distintas, los investigadores de ventas saben sorprendentemente poco sobre el agotamiento dado los problemas relacionados con su medición y secuenciación. El propósito de este estudio es comenzar a unificar la investigación de ventas relacionada con la secuenciación y el impacto del burnout. Para lograr el propósito de este estudio, se desarrollan y examinan tres objetivos de investigación. Los hallazgos sugieren que el agotamiento emocional es un predictor directo del desempeño laboral, mientras que la despersonalización y el logro personal tienen un efecto indirecto sobre el desempeño en el trabajo.

Otro tratado hecho por Ahola, Toppinen-Tanner y Seppanen (2017) que se denomina “Intervenciones para aliviar los síntomas de burnout y apoyar el retorno al trabajo entre los empleados con burnout: Revisión sistemática y meta análisis” ayudó muchísimo a esta investigación para desarrollar la propuesta de revisión. En él, se estudió el agotamiento tiene

⁵ Tratado sobre el modo de establecer reglas, preceptos o principios en alguna facultad, ciencia o arte.

resultados adversos relacionados con la salud y el trabajo, pero no hay consenso sobre cómo tratarlo.

Con una revisión sistemática de los estudios controlados que evalúan los efectos de las intervenciones centradas individual y ocupacionalmente en los síntomas de burnout o en el estado de trabajo entre los trabajadores que sufren de burnout. De 4430 resúmenes potenciales, 14 estudios que informaron los efectos de 18 intervenciones cumplieron los criterios preestablecidos. Catorce intervenciones se centraron individualmente y cuatro combinaron enfoques individuales y ocupacionales.

El contenido específico de las intervenciones varió considerablemente y los resultados fueron mixtos. El meta análisis de cuatro intervenciones de ECA enfocadas individualmente no presentó efectos sobre el agotamiento y el cinismo. No se pudo realizar la meta análisis sobre el efecto de las intervenciones combinadas o sobre el retorno al trabajo. La lucha contra el agotamiento requiere un desarrollo y una evaluación más sistemáticos de la intervención. La evaluación de las intervenciones se beneficiaría del consenso sobre la definición y la evaluación del burnout.

También se hace referencia al estudio de Söderlund (2017) que hace un estudio y examina si la exhibición del empleado de síntomas del agotamiento en encuentros del servicio tiene un impacto en la satisfacción del cliente. Se utilizó un enfoque experimental en el que los factores manipulados fueron la exposición del empleado al desgaste (ausente frente al presente) y el nivel de rendimiento del servicio (bajo vs. alto). Los resultados muestran que la exposición del empleado al desgaste tuvo un impacto negativo en la satisfacción del cliente, que este efecto fue mediado por las evaluaciones de los clientes del estado emocional del empleado, y que el efecto fue más fuerte contra el bajo rendimiento del servicio.

Finalmente se referencia al estudio de Bustos , Matallana, Miralles y Moreno (1997), en donde se evalúa el Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los

elementos, teniendo como resultado que el CBB no es adecuado para ser considerado como un instrumento de evaluación del síndrome, no obstante, para conseguir resultados más cercanos que presenta un trabajador en su entorno laboral con respecto al desgaste profesional, se calificó como fiel instrumento el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), al analizar con mayor fiabilidad y objetividad los factores que inciden o repercuten en el correcto desempeño del individuo al momento de cumplir sus funciones, tales como la despersonalización, realización personal y desgaste emocional.

Casos reales del síndrome de burnout

El estrés laboral si no es controlado de forma efectiva, y, a tiempo mediante la toma de decisiones que involucren la prevención, podría convertirse en un problema de salud pública, como ya lo es en países como Japón en donde el síndrome de burnout ha desembocado en un problema denominado por la sociedad japonesa como “Karoshi”, lo que en español podría traducirse como muerte por exceso de trabajo.

Aunque la palabra “Karoshi” tenga un tinte perturbador, es ya un fenómeno social que ocurre en Japón desde el año 1987, según estadísticas del Ministerio de Trabajo de Japón la cifra de víctimas alcanza un valor de 2.310 personas fallecidas, aunque cifras no oficiales señalan incluso que existen alrededor de 10.000 víctimas al año (BBC Mundo, 2016).

Un caso certificado fue el Kenji Hamada, un hombre de 42 años, casado con una joven mujer y cual poseía una impresionante responsabilidad laboral. La rutina laboral de este hombre consistía en jornadas de 15 horas diarias de trabajo y cuatro horas de traslados de su casa a la oficina (BBC Mundo, 2016). Era un día normal de labores, pero esto cambió cuando lo encontraron muerto sobre su escritorio, había sufrido un ataque cardiaco fulminante, debido a la alta carga laboral que tenía.

Otro famoso caso que tuvo lugar en el mismo país es el de Matsuri Takahashi, una joven empleada de 24 años que se suicidó en diciembre del año 2015, ésta fatal decisión sería

producto de una depresión provocada por el exceso de trabajo, ya que ella llegó a trabajar más de 100 horas extras en una semana para la empresa Dentsu (Excelsor, 2016).

Bustos, Matallana, Miralles y Moreno (1997), en su investigación titulada “La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso” estableció como objetivo avalar la utilización del CBB como un instrumento para la evaluación global del síndrome de burnout, para demostrarlo utilizó una muestra de 145 profesores que laboraban en distintos colegios de la Comunidad de Madrid, los cuales realizaron el CBB que constaba de 21 ítems que abarcaban tres bloques: antecedentes de Burnout, factores que conducen al desarrollo del síndrome, y, las consecuencias que puede generar el burnout.

Como resultado los autores comprobaron que los efectos del síndrome burnout aparecen debido a la alta carga de estrés a la que se ve sometida una persona, pero pudieron determinar que el CBB no es una herramienta adecuada para realizar una evaluación directa de las variables específicas del síndrome, pero sí es útil para realizar una aproximación de algunos componentes presentes en el proceso de desarrollo del mismo.

Otro trabajo referenciado es el realizado en la Universidad de Valencia de España, en la carrera de psicología, denominado “Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género” Recogiendo las distintas sugerencias aportadas por la literatura sobre el estrés, la presente tesis plantea el estudio del afrontamiento ante el estrés laboral, y propone una perspectiva multinivel en el estudio de sus consecuencias, siguiendo un enfoque del género basado en la socialización de género (González, 2006).

En la investigación “Síndrome de burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales” los autores Marrero y Grau (2005), establecieron como objetivo analizar los niveles y dimensiones del síndrome en el personal médico que ejercía sus funciones en la mencionada unidad hospitalaria, para ello utilizaron siete servicios de

neonatología de la ciudad de La Habana, de los cuales 62 médicos cumplieron con los criterios necesarios para la realización del CBB. Este cuestionario les permitió a los autores determinar que los sujetos de estudio no estaban altamente afectados por el síndrome, pero en su lugar se encontraban moderadamente afectados, debido a que muchos de ellos manifestaban la afectación de cansancio emocional, ya que habían perdido la motivación hacia la realización de sus funciones como resultado de un desequilibrio entre el tiempo invertido en el trabajo y fuera del mismo.

Albaladejo y otros (2004), en su investigación “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid” plantearon analizar la prevalencia del síndrome en el personal adjunto al área de enfermería del Hospital Clínico Universitario de San Carlo, mediante la utilización de cuestionarios elaborados por los autores y el Maslach Burnout Inventory (MBI), los cuales permitieron obtener información de 622 profesionales clasificados acorde a sus funciones y las áreas de trabajo. De acuerdo a los resultados arrojados por la investigación, los autores pudieron determinar que una de las principales razones que inciden en el desarrollo del síndrome es la ausencia de reconocimiento a su labor realizada, además de que la edad y la experiencia dentro del área incrementa el riesgo de la aparición del Burnout.

Según De Francisco y Garcés (2014), en su investigación “Burnout en deportistas: Prevalencia del Síndrome a través de dos medidas” establecieron realizar un análisis del síndrome burnout en una muestra de 442 deportistas españoles, utilizando como herramienta la medición del síndrome de burnout en deportistas; el IB-R y el ABQ; los cuales permiten realizar un análisis tridimensional de las dimensiones que intervienen en el síndrome. Los cuestionarios utilizados lanzaron como resultado que los deportistas por lo general tienen una sobrecarga habitual para obtener los resultados deportivos deseados, determinando a su vez que las mujeres tienen un mayor grado de agotamiento emocional, mientras que los hombres

presentan un mayor grado de despersonalización, ya que en su mayoría se muestran distantes de forma emocional con el entorno que les rodea.

Se encontró un trabajo sobre el “Compromiso laboral y estrés de los empleados de bancos y cajas” con 102 trabajadores del sector de la banca confirmándose las dimensiones clásicas del modelo de Allen y Meyer (1996), la relación causal del compromiso con el estrés se testa con un modelo de ecuaciones estructurales dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés. Como conclusión se señalan las medidas de gestión del capital humano que podrían mejorar los niveles de compromiso en este sector (Sánchez, 2014).

Según Pérez (2015), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en Residentes de Medicina Interna de un Hospital Tipo IV” planteo como objetivo evaluar la presencia del síndrome burnout en los residentes de dicha área hospitalaria, tomando como muestra a 20 médicos residentes de diferentes grados adscritos al postgrado de medicina interna del Hospital Universitario de Maracaibo. Los instrumentos utilizados para la investigación consistieron en la observación y en la escala de Burnout establecida por Maslach, los cuales arrojaron como resultado que los residentes de dicha unidad hospitalaria presentaron un grado medio de burnout, el mismo que es causado por los repentinos cambios de horarios a los que se ven expuestos los residentes, las largas jornadas de laborales pero sobre todo, debido a la falta de experiencia y su juventud, los residentes tienden a involucrarse en los problemas de otras personas desencadenando un agotamiento emocional, lo que provoca un incremento en la tensión al momento de interactuar con sus superiores, además de una pérdida de recursos emocionales.

De acuerdo a lo planteado por Almeida, Oliveira, Guimarães, Evangelista, Gomes y Vieira (2015), en la investigación titulada “Síndrome de Burnout: un estudio con profesores” establecieron como objetivo analizar como los niveles del síndrome burnout pueden

presentarse en los profesores de las escuelas municipales del sector urbano de Sobral-Ceará, para ello se determinó utilizar herramientas como la recolección de información sociodemográfica y el cuestionario desarrollado por Maslach, en una muestra de 116 profesores de diez distintas escuelas. Como resultado del estudio los autores lograron concluir que la mayoría del profesorado presentó niveles bajos de despersonalización, y, un nivel medio de agotamiento emocional, así como de realización personal, siendo la población masculina y de mayor edad la más afectada.

En resumen, se alega que, debido a los casos antes planteados, y, al rápido avance con el que el síndrome burnout o estrés laboral empieza a desarrollarse en distintos países de Latinoamérica, sin importar estatus social, cultura o tradiciones, se decide establecer distintos factores para evitar que esta condición se convierta un problema de salud pública en Ecuador.

Capítulo II

Metodología de la investigación

De acuerdo con la naturaleza y propiedades que caracterizan a la problemática que se presenta como centro de este estudio y a los objetivos planteados en la investigación, todos con la finalidad de captar una comprensión clara y precisa de la prevalencia del síndrome de Burnout en empleados de una empresa fiduciaria de la ciudad de Guayaquil, resulta importante plantear previo al levantamiento de la información un diseño de investigación que soporte todo el proceso de indagación, de esta manera se toma en cuenta la teoría planteada por Babbie (2014), donde manifiesta que el diseño “es una estructura o plano que el investigador elabora con la finalidad de detallar todos los procesos necesarios que permitirán obtener información necesaria que se desea conocer del fenómeno o problemática.” (p. 26).

A partir de lo referenciado, se establece que la recolección de los datos será llevada a cabo bajo una investigación no experimental de corte transversal con enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, esto se justifica debido a que para medir el síndrome del “trabajador quemado” no resulta viable manipular los resultados obtenidos de las variables que en su momento se pondrán en análisis, sino más bien, para tener una aproximación más cercana a la realidad, es preciso adoptar dichos resultados y analizarlos de tal forma que se pueda conocer en esencia el nivel de Burnout que presentan los colaboradores que trabajan bajo el concepto de estos negocios.

Tipos de investigación

Para efecto de esta investigación se consideró necesario emplear el tipo de investigación de campo, que según lo expresado por Méndez y Sandoval (2015), “brinda la posibilidad de recabar información necesaria manteniendo contacto directo con los hechos o fenómenos que se comportan como objeto de estudio, sin importar que estos estén ocurriendo de forma directa o ajena al investigador.” (p. 56).

Basándose en esta teoría, la investigación de campo permitirá tener una visión más clara al problema que presentan los empleados de las fiduciarias en general y principalmente de aquella que se considerará como el objeto de estudio en la ciudad de Guayaquil, en otras palabras, se recabará información cercana a la realidad mediante estas fuentes primarias, la cual servirán de soporte empírico para determinar el nivel de desgaste profesional que existe en aquellas personas que se encuentran inmersas en esta actividad económica.

Alcance de la investigación

Se tiene la necesidad de analizar el problema bajo dos perspectivas de estudio, una guardando métodos a nivel teóricos soportadas por fuentes secundarias como lo son libros y revistas científicas, bases de datos como Scielo y Redalyc, además de tesis y artículos científicos, todos ellos que ayuden a sustentar a través de la revisión de la literatura definiciones teóricas – conceptuales relacionadas con el síndrome de Burnout, (Fernández, 2012); ya que el objeto de estudio relacionado al perfil de negocio de fiduciarias ha sido poco o nada desarrollado.

No obstante, es preciso también poner en desarrollo investigaciones de carácter descriptivo porque para Díaz (2013) “el estudio descriptivo busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diferentes aspectos, dimensiones o componentes de la problemática a investigar.” (p. 180).

De la misma manera, cabe mencionar que el análisis descriptivo estará acompañado del método empírico de la medición con la finalidad de establecer un correcto análisis que ayude a determinar en qué medida y qué condiciones de trabajo existe mayor prevalencia el desgaste del profesional que trabaja en las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, todo esto desarrollarlo apoyándose del principal instrumento que se utilizará para el levantamiento de la información como el MBI (Maslach Burnout Inventory). El estudio

terminó en un análisis correlacional, es decir en tomar algunas variables y utilizar en contraste la relación que tiene una sobre la otra (Gravetter & Forzano, 2016).

Población y muestra

Población

Según lo establecido por Collado (2014), “la población se compone por un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas y que son de total interés conocer y evaluar por parte del investigador”. (p. 53)

De acuerdo a información de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, (2016) desde 1994 hasta el año 2014 se han constituido 41 empresas Administradoras de Fondos y Fideicomisos, en ese último año se constituyeron: 1658 fideicomisos a nivel nacional, de los cuales 819 eran de administración; 536 de garantía; 207 inmobiliarios; 91 de titularización y finalmente 5 e inversión. Sin embargo, se mantienen activas y vigentes algunas que se mencionan a continuación:

1. A. F. P. V Administradora de Fondos y Fiduciaria S. A;
2. Administradora de Fondos Admunifondos;
3. Administradora de Fondos de Inversión y Fideicomisos Futura Futurfid S. A;
4. AFP Génesis Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A;
5. Alvear Robles & Asociados Fiduciaria S. A ARAFISA Administradora de Fondos;
6. Analyticalfunds Management C. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos;
7. ANEFI S. A Administradora de Fondos y Fideicomisos;
8. Banco Central del Ecuador;
9. Corporación Financiera Nacional;
10. Enlace Negocios Fiduciarios S. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos;
11. Fides Trust, Administradora de Negocios Fiduciarios Fitrust S. A;
12. Fideval S. A., Administradora de Fondos y Fideicomisos;

13. Fiducia S. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos Mercantiles;
14. Fiduciaria de las Américas FIDUAMERICAS Administradora de Fondos y Fideicomisos;
15. Fiduciaria del Pacífico S. A FIDUPACIFICO;
16. Fiduciaria Ecuador FIDUECUADOR S. A, Administradora de Fondos y Fideicomisos;
17. FIDUNEGOCIOS S. A Administradora de Fondos y Fideicomisos;
18. HEIMDALTRUST Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A.;
19. LATINTRUST S. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos;
20. LAUDE S. A LAUDESA Administradora de Fondos;
21. Legacy Trust Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A. LEGACYTRUST;
22. MMG Trust Ecuador S. A;
23. Trust Fiduciaria Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A;
24. VAZFIDUCIARIA S. A Administradora de Fondos y Fideicomisos;
25. ZION Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A.

Muestra

Dentro de la población se encuentra el personal de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, para analizar de acuerdo a su percepción los factores que desencadenan la enfermedad, tomando en cuenta que los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil alcanzan un tamaño considerable, resulta viable analizar a conjunto representativo de la misma, el cual permitirá conseguir resultados homogéneos con la misma fiabilidad que estudiando a todo el conjunto entero.

Para el cálculo de la muestra se conoció que existen aproximadamente 1175 empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, por lo que se optó por emplear la fórmula de la población finita, puesto que el tamaño de la población no supera los 100.000

elementos de estudio; de la misma manera se prefirió aplicar un nivel de confiabilidad del 95% con un error de estimación del 5% dando como resultado un total de 290 individuos que para este estudio se comportarán en calidad de unidades de análisis representativas.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q))}$$

- Z= Nivel de confianza (1.96)
- e= Margen de error (0.05)
- p= Probabilidad de éxito (0.5)
- q= Probabilidad de fracaso (0.5)
- N= Tamaño de la población (1.175)

$$n = \frac{1,960^2 * 1.175 * 0,50 * 0,50}{((0,05^2(1.175 - 1)) + (1,960^2 * 0,50 * 0,50))}$$

$$n = \frac{1,960^2 * 1.175 * 0,50 * 0,50}{((0,0025(1.174)) + (1,960^2 * 0,50 * 0,50))}$$

$$n = \frac{3,8416 * 1.175 * 0,50 * 0,50}{(0,0025 * 1.174) + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.128,47}{2,935 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.128,47}{3,8954}$$

$$n = 290$$

Se decidió aplicar la técnica de muestreo aleatorio y simple, ya que cualquier elemento relacionado con la investigación, en este caso, empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, tienen la misma probabilidad de ser escogidos como elementos de investigación.

De los 290 empleados de negocios fiduciarios que formaron parte de la muestra, el 73,5% estuvo conformado por hombres, mientras que el porcentaje restante (26,5%) fueron mujeres. En lo que concierne a las edades de los objetos de estudio, más de la mitad (54%) expresó tener entre 30 y 42 años. De igual forma, se determina que el estado civil de los sujetos investigados, el 67% estaban casados, el 21% divorciados y tan solo el 12% se encontraban solteros; no obstante, cabe indicar que el 71% por lo menos tiene un hijo.

La cuarta parte de los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil confesó dedicar un tiempo promedio de 2 a 3 horas en realizar actividades recreativas, cuyo común denominador es el deporte practicándose a través del fútbol, seguido de los videojuegos. De la misma manera, casi la mitad expresó dormir lo necesario (de 7 a 8 horas) para reestablecer todas las funciones físicas y psicológicas que durante el día debido a las actividades realizadas tanto en el trabajo como en lo personal les provocan desgaste. En lo que concierne al nivel formativo de los investigados el 33% ha conseguido títulos de

postgrado en maestría, mientras que el otro 67% posee un grado académico de tercer nivel. Debido al tipo de trabajo y compromiso que exige la actividad fiduciaria más del 70% de los empleados dedican diariamente un aproximado de 9 horas, siendo un equivalente de 45 horas por semana.

Técnicas de recolección de datos

En el proceso de levantar toda la información pertinente que se desea conocer de los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil se empleará la encuesta, esta técnica se soporta por métodos sistemáticos de interrogación que le permite al investigador recopilar una serie de datos expresados cuantitativamente sobre las variables que se requieren conocer del objeto de estudio facilitando su análisis e interpretación (Peñas, 2012).

La observación

Implica colocarse delante de un objeto, situación o fenómeno con la finalidad de hacer un análisis. La observación se constituye como uno de los métodos de recolección de datos más antiguo de la historia (Fabbri, 2015).

La encuesta

De esta manera se establece que aplicando la técnica de la encuesta se conseguirá alcanzar información preliminar de las unidades de análisis, tales como, edad, género, estado civil, estudios realizados, tiempo que llevan en el mismo cargo, entre otros datos que servirán de complemento para contrastar el estudio con respecto al síndrome de Burnout. Es importante dar a conocer que dicha técnica será empleada mediante correo electrónico para optimizar tiempo y recursos de investigación; el formulario se elaborará a través del software gratuito “Google Forms” el mismo que se encuentra establecido en la nube; el link generado será difundido de forma masiva a los objetos de estudio dándoles a conocer al detalle el objetivo y razón de ser de la investigación para de esta de esta manera, conseguir colaboración por su parte y evitar que sea rechazado.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario

El material utilizado como fiel instrumento de recopilación y medición fue el MBI, cuestionario desarrollado por Maslach y Jackson entre los años 1981 y 1986, siendo el más aceptado por los investigadores de la comunidad científica para medir el síndrome de Burnout. La escala tipo Likert que adopta el formato posee una fiabilidad muy cercana a un 90%, los 22 ítems redactados en forma de afirmaciones se expresan de manera directa hacia los sujetos investigados tratando temas relacionados con los sentimientos y actitudes que toma un profesional en su trabajo con el objetivo de medir su desgaste laboral.

La aplicación y desarrollo del MBI toma no más de 15 minutos, en él se miden tres aspectos fundamentales del Burnout: extenuación o agotamiento emocional, subescala que se encuentra compuesta por 9 ítems que valora en el profesional el acto de encontrarse emocionalmente agotado por la exigencia del trabajo; la despersonalización, aquella que se mide en 5 ítems analizando el grado en que la persona a propio juicio reconoce comportamientos de desapego y distanciamiento en la organización, especialmente entre propios compañeros, y por último, se encuentra la realización personal desde el punto de vista del autoestima y logros; en aquella subescala compuesta por 8 ítems se miden los sentimientos de auto eficacia y eficiencia ajustándose al comportamiento organizacional.

Capítulo III

Análisis de los resultados

Análisis cuantitativo

Los cuestionarios fueron proporcionados a los empleados de las diferentes empresas que funcionan en calidad de fiduciarias en la ciudad de Guayaquil. Se consideró oportuno ejecutar el proceso de investigación luego de que los mismos hayan culminado su jornada laboral (al final del día entre horarios estimados de 18:00 y 19:00). En lo que concierne al tiempo, el levantamiento de la información tomó aproximadamente mes y medio, tomando en cuenta factores como localización de las empresas en cuestión, traslado y posterior estudio a los objetos investigados.

Una vez conseguida toda la información expresada en términos numéricos, se procedió a efectuar el estudio factorial soportado por el programa Statistical Package for Social Scienses (SPSS) en su versión 22.0, utilizado como herramienta principal para ejecutar el coeficiente de correlación de Pearson, pensado específicamente para medir el grado de covariancia entre las distintas variables que se pondrán bajo análisis con respecto al Burnout en los empleados de los negocios fiduciarios de la ciudad de Guayaquil.

Resultados de la encuesta

1. Edad:

La edad de una persona puede ser una de las características fundamentales a considerar por las obligaciones que se generan en los seres humanos a lo largo de la vida, por lo tanto se les realizó la consulta a los 290 empleados de las empresas fiduciarias encontrando los siguientes resultados: el 30% individuos tienen edades que fluctúan entre los 39 a 47 años, seguido del 29% que tiene 48 años o más, el 24%, 30 a 38 años, y finalmente el 17% faltante expresó tener entre 21 a 29 años.

Tabla 1.

Edad

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
21 - 29 años	48	17%
30 - 38 años	71	24%
39 - 47 años	87	30%
48 años o más	84	29%
Total	290	100%

2. Sexo

Asimismo, de los datos preliminares que fueron esenciales recopilar en la encuesta para efecto de estudio, se preguntó sobre el sexo de los elementos consultados; mediante la información obtenida se logra evidenciar que el 73% de los empleados fiduciarios que participaron en la investigación fueron hombres, mientras que el 27% estuvo representado por mujeres, siendo un grupo relativamente inferior.

Tabla 2.

Sexo

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Hombre	211	73%
Mujer	79	27%
Total	290	100%

3. Relaciones personales:

Con respecto a las relaciones personales de los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, los datos conseguidos reflejan que el 67% actualmente se encuentra con pareja habitual, por otro lado, el 21% manifestó no tener una pareja habitual, mientras que el 12% restante negó la posibilidad de tener una relación activa, es decir, se mantiene sin pareja. Lo mencionado permite definir que las personas encuestadas en su gran mayoría se encuentran con pareja habitual, es decir que están casados, en unión libre o cuenta con una persona estable a su lado.

Tabla 3

Relaciones personales

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Con pareja habitual	194	67%
Sin pareja habitual	61	21%
Sin pareja	35	12%
Total	290	100%

4. Número de hijos:

Al preguntar a los elementos de estudio sobre el número de hijos que tienen en la actualidad, los resultados conseguidos permiten conocer que el 71% de los empleados fiduciarios solo cuentan con un solo descendiente, por otro lado, el 13%, siendo un mínimo grupo a diferencia del anterior manifestó no tener hijos, el 9% aseveró tener 2 hijos, mientras que el 7% mencionó tener 3.

Tabla 4.

Número de hijos

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
No tiene hijos	41	13%
1 hijo	205	71%
2 hijos	25	9%
3 hijos	19	7%
4 hijos o más	0	0%
Total	290	100%

5. Estudios realizados:

Para conocer el nivel académico de los encuestados fue necesario consultarles el tipo de estudio realizado hasta la actualidad donde los datos conseguidos muestran que el 67% de los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil poseen una formación académica profesional, es decir, han alcanzado una titulación de tercer nivel, mientras que el

33% faltante expresó haber conseguido títulos de postgrado en maestría. Curiosamente tan solo un individuo de 290 que conforman la muestra manifestó tener un título de bachiller.

Tabla 5.

Estudios realizados

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	0	0%
Bachiller	1	0%
Formación profesional	193	67%
Titulado superior	96	33%
Doctorado	0	0%
Otros	0	0%
Total	290	100%

6. Profesión (especifique sección o unidad con la mayor precisión posible):

Como complemento de la pregunta anterior y justificar el tipo de estudio realizado por las personas encuestadas se preguntó a los encuestados sobre su profesión, cabe mencionar que las empresas fiduciarias demandan múltiples actividades para su correcto funcionamiento, por ende, es notable observar los diferentes perfiles que adoptan los empleados como tal

Tabla 6.

Profesión

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Administración de empresas	106	37%
Abogado	6	2%
Auditor	4	1%
Contador Público Autorizado	119	41%
Economista	53	18%
Ingeniero en sistemas computacionales	2	1%
Total	290	100%

.El 41% expresó ser un Contador Público Autorizado, el 37% manifestó tener un profesión direccionada a la Administración de Empresas, el 18% indicó ser Economista, el

2% Abogado, mientras que dos grupos con el 1% cada uno mencionaron ser Auditores e Ingenieros en Sistemas Computacionales.

7. Cargo que ocupa:

En lo que concierne a los diferentes cargos que ocupan los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, los resultados muestran que un 55% adopta la función de Administrador de negocios fiduciarios, seguido ligeramente del 19% que expresó tener el cargo de Asistente de negocios fiduciarios, por otro lado el 11% dijo que la actividades que realizan en estas empresas se orientan a la Contaduría, el 4% indicó ser Asistente contable, y el porcentaje restante, Analista de riesgo, Asesor tecnológico, Auditor, Jefe comercial, Gerente, y Abogado.

Tabla 7

Cargo que ocupa

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Abogado	6	2%
Administrador de negocios fiduciarios	159	55%
Analista de riesgos	3	1%
Asesor tecnológico	2	1%
Asistente administrativo	8	3%
Asistente contable	12	4%
Asistente de negocios fiduciarios	55	19%
Auditor	4	1%
Contador	31	11%
Gerente	6	2%
Jefe comercial	4	1%
Total	290	100%

8. Situación laboral:

La relación que tengan los empleados con las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil fue otro dato preliminar que fue imprescindible conocer en el estudio para obtener información más específica de la actividad como colaboradores, por tal razón, se preguntó a los encuestados sobre su situación laboral, y mediante la información obtenida se puede

constatar que el 83% mantiene un contrato fijo con la organización para la que trabaja, sin embargo, un 17% manifestó ser solo contratado para brindar servicios durante un tiempo determinado.

Tabla 8

Situación laboral

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Contratado	49	17%
Fijo	241	83%
Otros	0	0%
Total	290	100%

9. Tiempo de experiencia en la profesión (años):

Considerando que una de las causas que podrían elevar la posibilidad de que los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil sufran del síndrome de desgaste profesional sea la falta de experiencia laboral, sobre la encuesta realizada se precisó tratar este tema consultando el tiempo que ellos llevan desempeñando la profesión, y de acuerdo con los resultados se puede observar que el 58% de los objetos de estudio indicó tener de 1 a 7 años de experiencia en su profesión, seguido del 34% que señaló valores que van desde los 8 hasta los 14 años, por su parte, el 5% afirmó tener de 15 a 21 años, mientras que el 3%, menos de 1 año.

Tabla 9

Tiempo de experiencia en la profesión

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 1 año	0	0%
1 - 7 años	168	58%
8 - 14 años	96	34%
15 - 21 años	14	5%
22 años o más	12	3%
Total	290	100%

10. Empresa en la que trabaja:

En el mercado nacional existen 26 empresas activas que son administradoras de fondos y fideicomisos, por lo que para medir cuántas personas han respondido por compañía, se consultó el nombre de la empresa.

Tabla 10

Empresa en la que trabaja

Características	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa
A. F. P. V Administradora de Fondos y Fiduciaria S. A;	14	4.83%
Administradora de Fondos Admunifondos;	15	5.17%
Administradora de Fondos de Inversión y Fideicomisos Futura Futurfid S. A;	8	2.76%
AFP Génesis Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A;	11	3.79%
Alvear Robles & Asociados Fiduciaria S. A ARAFISA Administradora de Fondos;	6	2.07%
Analyticafunds Management C. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos;	5	1.72%
ANEFI S. A Administradora de Fondos y Fideicomisos;	16	5.52%
Banco Central del Ecuador;	9	3.10%
Corporación Financiera Nacional;	12	4.14%
Enlace Negocios Fiduciarios S. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos;	8	2.76%
Fides Trust, Administradora de Negocios Fiduciarios Fitrust S. A;	15	5.17%
Fideval S. A., Administradora de Fondos y Fideicomisos;	13	4.48%
Fiducia S. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos Mercantiles;	8	2.76%
Fiduciaria de las Américas FIDUAMERICAS Administradora de Fondos y Fideicomisos;	11	3.79%
Fiduciaria del Pacífico S. A FIDUPACIFICO;	22	7.59%
Fiduciaria Ecuador FIDUECUADOR S. A, Administradora de Fondos y Fideicomisos;	12	4.14%
FIDUNEGOCIOS S. A Administradora de Fondos y Fideicomisos;	9	3.10%
HEIMDALTRUST Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A.;	12	4.14%
LATINTRUST S. A. Administradora de Fondos y Fideicomisos;	9	3.10%
LAUDE S. A LAUDESA Administradora de Fondos;	10	3.45%
Legacy Trust Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A. LEGACYTRUST;	11	3.79%
MMG Trust Ecuador S. A;	25	8.62%
Trust Fiduciaria Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A;	8	2.76%
VAZFIDUCIARIA S. A Administradora de Fondos y Fideicomisos;	12	4.14%
ZION Administradora de Fondos y Fideicomisos S. A.	9	3.10%
Total	290	100%

11. Condición de la empresa:

Fue importante validar sobre el tipo de empresa fiduciaria en el que trabajan los objetos de estudio según el origen o precedencia del capital y actividades; basándose en los datos recopilados se puede conocer que el 93% de los encuestados pertenecen a empresas privadas, mientras que el 7% manifestó trabajar para empresas públicas por lo tanto el capital pertenece al estado y satisfacen las necesidades de carácter social de la población.

Tabla 11

Tipo de la empresa

Características	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Privado	269	92.76%
Público	21	7.24%
Total	290	100%

12. Tiempo que lleva en la misma empresa (años):

De la misma manera, la permanencia del trabajador en términos de tiempo fue otro aspecto que se precisó analizar en el estudio realizado; por medio de la información obtenida se puede constatar que el 78% de los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil tienen entre 1 a 7 años de antigüedad, mientras que el 11% manifestó tener de 8 a 14 años, el 8% menos de 1 año y el 3%, 15 a 21 años, considerándose como un tiempo relativamente considerable este último.

Tabla 12

Tiempo que lleva en la misma empresa

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 1 año	23	8%
1 - 7 años	226	78%
8 - 14 años	32	11%
15 - 21 años	9	3%
22 años o más	0	0%
Total	290	100%

13. Tiempo que lleva en el mismo cargo (años):

Por otro lado, en el estudio se evaluó el tiempo que llevan los empleados fiduciarios en el mismo cargo, el 89% manifestó tener de 1 a 7 años realizando las mismas funciones, el 8% expresó tener entre 8 a 14 años laborando sobre el mismo oficio, mientras que el 3% faltante dijo tener menos de 1 año.

Tabla 13

Tiempo que lleva en el mismo cargo

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 1 año	9	3%
1 - 7 años	258	89%
8 - 14 años	23	8%
15 - 21 años	0	0%
22 años o más	0	0%
Total	290	100%

14. Turno:

La jornada de trabajo en una persona juega un papel elemental a la hora de garantizar su estabilidad en cuanto a salud laboral, por esta razón, entre los datos preliminares que se precisaron analizar de los encuestados se anexó un apartado que trata sobre el turno de trabajo de los empleados fiduciarios. Tomando en cuenta los resultados se logra conocer que el 75% trabaja en el turno de la mañana, mientras que el 15% lo hace por la tarde, y un minúsculo porcentaje (10%) manifestó laborar por la noche.

Tabla 14

Turno de trabajo

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mañana	218	75%
Tarde	43	15%
Noche	29	10%
Total	290	100%

15. Número de horas que trabaja a la semana:

Tomando en cuenta el tipo de trabajo y compromiso que demanda la actividad fiduciaria se preguntó a los encuestados sobre el número de horas que trabajan semanalmente; de acuerdo con la información obtenida se logra constatar que la mayor parte de los elementos consultados (52%) indicó dedicar a su trabajo un tiempo de 40 horas de manera semanal, sin

embargo, el 42% mencionó trabajar más de 51 horas, en algunos casos se mencionaron 70 u 80 horas a la semana, debido a la gran carga laboral, pues han debido llevarse el trabajo a su casa en fines de semana, feriados, etc. Finalmente, el 4% labora de 46 a 50 horas, y el resto de menos de 40 horas y de 41 a 45 horas, correspondiente al 1% en cada uno de los casos.

Tabla 15

Número de horas que trabaja a la semana

Características	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Menos de 40 horas	3	1%
40 horas	150	52%
41 - 45 horas	3	1%
46 - 50 horas	12	4%
51 horas o más	122	42%
Total	290	100%

16. Número de personas que atiende diariamente:

El personal de las empresas fiduciarias en sus diversos niveles, tienen el manejo de clientes internos y externos, por lo tanto se ha consultado acerca del número de clientes que se atiende de manera diaria. Según lo manifestado por los encuestados el 54% indicó que atiende por día entre unas 16 a 30 personas, el 32% mencionó atender de 1 a 15 personas durante su jornada diaria, el 9%, 31 a 45 personas y el 5%, 46 personas o más.

Tabla 16

Número de personas que atiende diariamente

Características	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
De 1 a 5 personas	220	76%
De 6 a 10 personas	32	11%
De 11 a 20 personas	3	1%
Más de 21 personas	35	12%
Total	290	100%

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

Con respecto al tiempo que invierte el personal para atender a los beneficiarios de su trabajo, el 44% manifestó expresó que la mitad de su jornada laboral está destinada a los clientes, mientras que dos grupos compuestos por el 28% cada uno indicó que su jornada diaria atendiendo a usuarios es más del 75% y menos del 30%, respectivamente. Esto quiere decir que la carga laboral del personal que debe entregar información a los usuarios es demasiada, en ciertas compañías, no hay presupuesto para la contratación de personal adicional que de soporte a los administradores de fideicomisos lo que complica la situación del personal que lleva más tiempo en la compañía.

Tabla 17

Tiempo en el día que pasa en interacción con los beneficiarios de su trabajo

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Más del 75%	81	28%
El 50%	129	44%
Menos del 30%	80	28%
Total	290	100%

18. Tiene que realizar labores de su trabajo en casa:

Sobre la información conseguida al preguntar a los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil si realizan labores de su trabajo en casa, el 69% de la muestra investigada expresó no extender su jornada laboral e incluirla en su ámbito personal llevando trabajo al hogar, mientras que el 31% faltante se pronunció por la parte contraria.

Tabla 18

Realización de trabajo en casa

Características	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	220	76%
No	70	24%
Total	290	100%

Análisis cualitativo

Aplicación del sistema MBI

Para la aplicación de la satisfacción del trabajo percibido por las personas, se realizó un análisis de factores y fiabilidad, el primero para reducir el número de premisas sobre las cuales generan el síndrome de Burnout y el segundo para determinar si los datos obtenidos son confiables, donde las personas entrevistadas plasmaron su estado de ánimo en cada una de las preguntas o quizás mintieron sobre las aseveraciones que se manifestaron en la entrevista, estos se muestra a continuación:

Tabla 19.

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,801	,795	9

De acuerdo a los resultados del Alfa de Cronbach, su resultado es de 0.8 para 9 preguntas, para ello se eliminó aseveraciones que no guardaban relación con el cansancio emocional del trabajo, ya que este indicador, se calcula haciendo referencia que existan datos que guarden relación por cuestiones a pesos, si se implementaba las otras preguntas relacionadas con despersonalización y realización personal, su puntaje no guardaba relación. Un ejemplo de ello es el siguiente:

Si el empleado evalúa con seis puntos su conflicto de manera diaria con la aseveración de “siento que trabajar todo el día con la gente me cansa” y esta a su vez indica con valoración cero con la aseveración “me siento con mucha energía en mi trabajo” no hay relación, generando que el indicador del alfa de Cronbach tenga un valor negativo, donde erróneamente indica que los datos obtenidos no son confiables.

Con relación al determinante de la matriz, este arroja un valor de 0, por lo tanto las preguntas relacionadas con cansancio emocional, sus respuestas guardan estrecha relación entre las demás.

Tabla 20

Correlación de variables

	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	Siento que mi trabajo me está desgastando	Me siento frustrado en mi trabajo	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1.000	.090	1.000	-.098	1.000	1.000	.077	.091	1.000
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	.090	1.000	.090	-.005	.090	.090	-.009	.046	.090
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1.000	.090	1.000	-.098	1.000	1.000	.077	.091	1.000
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	-.098	-.005	-.098	1.000	-.098	-.098	.009	.032	-.098
Siento que mi trabajo me está desgastando	1.000	.090	1.000	-.098	1.000	1.000	.077	.091	1.000
Me siento frustrado en mi trabajo	1.000	.090	1.000	-.098	1.000	1.000	.077	.091	1.000
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	.077	-.009	.077	.009	.077	.077	1.000	-.025	.077
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	.091	.046	.091	.032	.091	.091	-.025	1.000	.091
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1.000	.090	1.000	-.098	1.000	1.000	.077	.091	1.000

A partir de la matriz de correlación aplicado a las 9 variables analizadas sobre el Síndrome de Burnout se pretende conocer en esencia el nivel de correspondencia que existen sobre las sub escalas de medición aplicadas en el estudio, siendo estas, el agotamiento emocional, despersonalización y realización, tomando en cuenta que cada una de ellas se ajustan a expresiones que afirman acciones de acuerdo a su categoría.

Tabla 21.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5.039	55.993	55.993	5.039	55.993	55.993	5.022	55.798	55.798
2	1.058	11.754	67.747	1.058	11.754	67.747	1.071	11.894	67.692
3	1.011	11.232	78.979	1.011	11.232	78.979	1.016	11.287	78.979
4	.968	10.761	89.740						
5	.923	10.260	100.000						
6	5.785E-16	6.427E-15	100.000						
7	2.182E-21	2.424E-20	100.000						
8	-1.068E-17	-1.187E-16	100.000						
9	-5.876E-17	-6.529E-16	100.000						

En otras palabras, apoyándose de esta información validando el valor absoluto de la cuantía de las variables se buscará conocer si existe la posibilidad de reducir el número de expresiones redundantes a través del análisis factorial. Tomando en cuenta los resultados conseguidos al aplicar la factorización de ejes principales con el fin extraer variables significativas para el estudio, se puede observar claramente la presencia de 3 factores que obtuvieron porcentajes de varianza significativos, esto se traduce que el total de variabilidad conseguida al aplicar el correspondiente cálculo dio un total de 78,979%, derivándose un 55,798% de información que queda excluido como referente de datos.

Cabe indicar que la condicionante que admite que la variabilidad sea considerada como alta o significativa, es si solo si su cuantía expresada en valor absoluto supera la unidad, de esta manera se puede determinar que la matriz de ejes principales arrojó tres factores; el primero con una varianza de 55,798%, el segundo acentuado en orden descendente alcanzó en puntos porcentuales el 11,754%, el tercero 11,232%.

Simplificando más la expresión de variables analizadas para el estudio, ahora tomando como referencia los resultados obtenidos de la suma de rotación de cargas, si bien, las posiciones de los componentes se mantuvieron, el porcentaje de varianza alcanzado por cada

uno de ellos tuvo un leve cambio con una tendencia de disminución, por ende, el resultado total de la varianza adoptó un comportamiento directamente proporcional, viéndose reducido al 78,979%.

Tabla 22.

Matriz de componentes (No rotada)

	Componente		
	1	2	3
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	.999	-.011	.006
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	.113	.512	-.166
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	.999	-.011	.006
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	-.120	.369	.725
Siento que mi trabajo me está desgastando	.999	-.011	.006
Me siento frustrado en mi trabajo	.999	-.011	.006
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	.112	.704	.123
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	.999	-.011	.006
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	.094	-.404	.666

La estructura tridimensional del MBI, la misma que define subescalas de medición sobre el síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal estuvo acompañado de un análisis factorial donde se tomó muy en cuenta los objetivos de investigación. Para este caso se utilizó la técnica de análisis factorial exploratorio de componentes principales y rotación VARIMAX sobre las respuestas conseguidas de los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil con el test del “Maslach Burnout Inventory” con la finalidad de obtener una estructura factorial subyacente que no se apoye de ninguna clase de patrón a priori, sino más bien, permita contrastar únicamente los resultados conseguidos con los ya definidos en el marco de la literatura.

En primera instancia se comenzó analizando los autovalores predeterminados, estableciendo que la cuantía de los factores debe ser igual al número de ítems o variables analizados. Al ejercer la rotación entre ellos se llegó a obtener 3 factores. Cabe indicar que la extracción de dichos factores finaliza si solo si el auto valor de los mismos se encuentra por

debajo de uno, lo que significa que existe un menor índice de varianza ante la variable original analizada.

Tomando en cuenta que en el análisis factorial se busca sintetizar información, no se considera factible tomar factores cuyos autovalores son menores a la unidad; para este caso se consideró estimar 3 dimensiones, aquellas que reflejan una absorción de inercia mayor al 55,798%.

Tabla 23.

Matriz de componentes rotados (VARIMAX)

Factores	Componente		
	1	2	3
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	.998	.051	-.018
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	.078	.544	-.028
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	.998	.051	-.018
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	-.114	.160	.798
Siento que mi trabajo me está desgastando	.998	.051	-.018
Me siento frustrado en mi trabajo	.998	.051	-.018
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	.077	.653	.301
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	.998	.051	-.018
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	.141	-.556	.535

A continuación, se etiquetarán los factores determinados luego de ser analizados y contrastados con las cargas más representativas y el soporte de la literatura con relación a las diferentes situaciones que causan la presencia del Burnout en un empleado.

Para el componente 1 relacionado con agotamiento emocional, existe una relación de las respuestas con las siguientes aseveraciones.

- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
- Siento que mi trabajo me está desgastando

- Me siento frustrado en mi trabajo
- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Para el componente 2 relacionado con falta de motivación, está relacionado a las siguientes afirmaciones:

- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

Para el componente 3 relacionado al agotamiento que tiene el trabajador, se muestra la relación con: trabajar todo el día con la gente me cansa

Análisis inferencial

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre la muestra analizada, se puede observar que los años desempeñando la profesión en las fiduciarias, el estado civil, la preparación académica, el tener descendientes o no, no demuestran diferencias significativas que permitan aludir que el síndrome de Burnout se encuentra presente en los empleados de los negocios fiduciarios en la ciudad de Guayaquil.

Con relación a la edad y el sexo, se puede notar claramente que, en la realización personal, subescala perteneciente al MBI se revelan diferencias altamente significativas desde el punto de vista estadístico sobre las categorías del escalafón mencionadas.

Aplicando el test LSD con el fin de detectar diferencias entre las categorías estudiadas, se puede constatar que los empleados de las fiduciarias que asumen el cargo de consultores se diferencian de aquellos que manejan la parte administrativa de la organización, tan solo en la despersonalización se manifiestan diferencias estadísticamente significativas sobre la categoría sexo, cuyo valor fue equivalente al 0.006. Cabe indicar que el test LCD a fin de ser aplicado para efectos de este estudio, se puso bajo análisis la variable edad, cuyas diferencias se muestran en empleados con edades que van desde los 1 a 50 años, aquellos que a su vez

tienen un mayor tiempo trabajando en el negocio fiduciario, y que el tener que lidiar con clientes exigentes provocan de cierta manera un cansancio psicofísico que afecta su desempeño.

Comprobación de la hipótesis

Con la aplicación de las encuestas y el sistema MBI, ha sido posible determinar que el grado de padecimiento de síndrome de burnout en el personal de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, aunque no es totalmente perceptible, se encuentra presente pues tuvo altos niveles de respuesta antes las aseveraciones de cansancio y agotamiento físico o mental por culminar sus labores, de tal manera que los trabajadores al sentirse desgastados y frustrados ante el ejercicio de sus actividades tienen evidentes síntomas de esta enfermedad.

Por otro lado, la falta de motivación, se relaciona con otro síntoma de este síndrome, al no encontrar un equilibrio entre la vida personal y la laboral, ya que la mayor parte de las personas encuestadas ha reconocido la carga de trabajo que existe en este tipo de entidades, aún más relacionarse con personas. Por lo tanto se puede indicar sobre la hipótesis “La presencia de un alto padecimiento del Síndrome de Burnout en el personal de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil causa la necesidad de elaborar un plan de prevención para reducir los riesgos laborales” que es afirmativa.

Conclusiones del análisis de datos.

De acuerdo con el estudio realizado se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Los empleados de las diferentes empresas fiduciarias en la ciudad de Guayaquil reflejan un mediano grado de síndrome de Burnout, esto se justifica debido a que las sub escalas presentes en el instrumento MBI, despersonalización y realización profesional en conjunto se presentan con niveles medios, no obstante, la última, agotamiento emocional, se presenta con índices de afectaciones ligeramente más altos.

Con respecto a los factores sociodemográficos analizados por los elementos de estudio, entre los que más resaltan, estado civil y el tener o no descendientes, de ninguna manera se encuentran relacionados con el grado de Burnout. No obstante, variables como el sexo y la edad sí presentan niveles altos de este síndrome. En lo que concierne al sexo, aquel que más se relaciona con la despersonalización, y, por lo tanto, se hace presente el grado de Burnout; mientras que, por la edad, se pudo comprobar que se encuentra en dependencia de la realización personal y el agotamiento emocional, de forma que, al adoptar el individuo una edad superior, bien aumenta su autoestima o por el contrario decrece, asimismo, es más tolerante a las exigencias de su trabajo, o no.

Por último, se puede concluir que, factores del profesional fiduciario, tales como, el periodo que llevan dedicándose a esta actividad, y los niveles de estudio no se encuentran relacionados con el síndrome de Burnout.

Capítulo IV

Planes de acción para prevenir el Síndrome de Burnout

Es totalmente inevitable que dentro de las empresas, sus empleados sean objeto de afecciones ocasionadas por el estrés, el cansancio mental, físico, y otros factores que provoquen el síndrome de Burnout, que no solo perjudican a la salud del trabajador, sino que su resultado se observa en la ejecución de procesos más lentos, disminución de la calidad de las actividades ejecutadas, conflictos laborales entre el jefe o algún miembro del equipo de trabajo, por lo tanto es importante que la organización, tenga los recursos y planes de acción para superar estas afecciones de sus empleados.

Los planes de acción para prevenir el síndrome de Burnout, se basan en una serie de estrategias que van desde su prevención, herramientas de diagnóstico y su erradicación en puestos, que según lo observado en el capítulo anterior, el agotamiento mental y físico, la falta de motivación y compromiso hacia la realización de sus tareas son los principales ejes que afectan el modo de trabajo de los empleados que laboran en las fiduciarias.

Los beneficios a obtener de su aplicación, permite que la compañía tenga menor rotación en cada área de trabajo, exista un ahorro en el tiempo de aprendizaje que tarda un nuevo empleado para adaptarse al ritmo de labor de una compañía, la carga laboral que sufre el departamento afectado de contar con un elemento totalmente desmotivado, porque el nivel de trabajo continua, siendo su impacto receptado por otros elementos que trabajan en la misma área, y finalmente la imagen que entrega la empresa hacia la atención de sus clientes, porque a mayor lentitud en los procesos, mayores tiempos de espera por la entrega del servicio y menor grado de satisfacción del público en general con la compañía.

Estas estrategias se muestran a continuación:

Estrategias de prevención del síndrome de Burnout.

Todas las áreas de trabajo en una compañía responden a la labor de procesos, tiempos, usos de recursos, materiales, calidad de las actividades encomendadas y trato amable con sus compañeros de labores que dependen de la información que el trabajador procese para continuar con sus responsabilidades, por lo tanto la organización debe disponer de un departamento que se encargue de documentar todos los procesos, procedimiento, cálculos de tiempos y demás criterios que determinen la carga laboral de sus empleados.

Si la gerencia y jefatura de cada departamento dispone de datos exactos sobre la carga laboral de cada uno de sus empleados a su cargo, podrá identificar qué cargos en su área son críticos, quiénes están asumiendo la mayor carga laboral, posiblemente se vean afectados por algunos malos elementos de otras áreas. La persona acude a una organización para recibir una remuneración, como tal espera cumplir a cabalidad con todas sus obligaciones, cuando la misma siente una afectación donde su retribución es inferior al trabajo realizado, esta posiblemente comience a disminuir su compromiso hacia la compañía, teniendo como resultado su salida dentro de la organización o conflictos en la empresa.

Con relación a la premisa de disponer de un departamento que se encargue de evaluar los procesos, a continuación se describe la primera estrategia para evitar crear situaciones que en el empleado impulsen a disminuir su compromiso ante la compañía.

Estrategia 1: Departamento de organización y métodos

Muy pocas empresas toman la decisión de crear o anexar a su departamento de talento humano un área de organización y métodos, porque no miden la importancia de actualizar las actividades y el nexo de responsabilidades entre equipos de trabajo, esto impide que exista una falta de flexibilidad entre la compañía y las estrategias que implementa el departamento de ventas en una organización, provocando que las actividades adicionales sean ejecutadas por cualquier miembro de la empresa sin que ella sea evaluada con anticipación, observando

si su remuneración sigue siendo representativa ante la nueva actividad que se generó por una nueva forma de ofrecer el servicio.

A continuación se muestra una estructura general de los involucrados en la propuesta de una existencia del área de trabajo en las compañías fiduciarias.

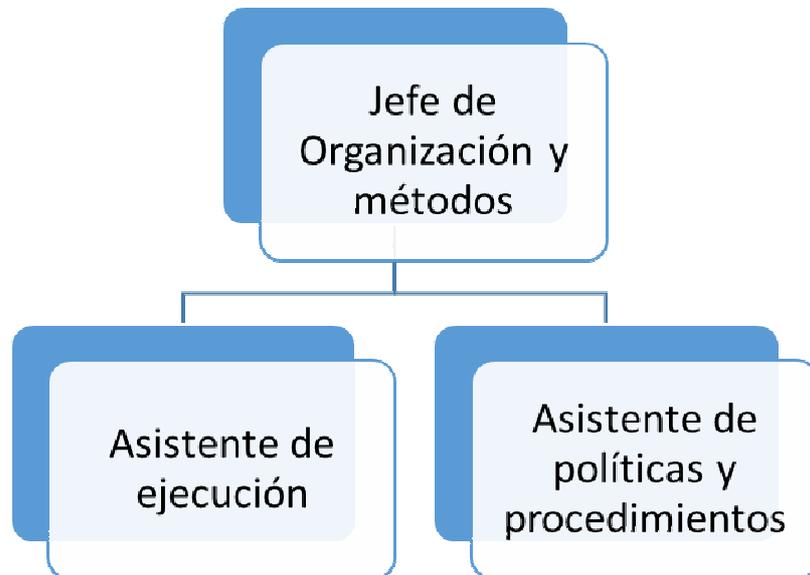


Figura 1.

Estructura del departamento de organización y métodos

El área de organización y métodos, tiene a su disposición un grupo de profesionales, que diariamente evalúan la dificultad de las actividades de cada puesto de trabajo en la compañía, donde su resultado es consultar a su ejecutante la posibilidad de modificar dicho proceso, eliminando la carga laboral y mejorando el servicio al cliente con su compañero que trabaja con él. Las personas que se hagan cargo de este departamento o área son especializadas en administración de operaciones, porque sus decisiones incluyen evaluar el riesgo operativo de la actividad, es decir observar el grado de insatisfacción del usuario interno ante la poca calidad del trabajo entregado por su compañero y la falta de recursos o carga de trabajo que el responsable del procesamiento presenta como justificativo. Las tareas que o funciones que realicen cada uno de los integrantes del área o departamento de organización y métodos son las siguientes:

Cargo: Jefe de Organización y Métodos.

Objetivos: Analizar que todas las políticas y procedimientos que se ejecuten en los diferentes puestos de trabajo en una organización empleen sus recursos de manera eficiente y se tenga como resultado un excelente trato hacia el cliente interno.

Sus funciones son:

- Elaborar políticas y procedimientos que posibiliten y mejoren la comunicación entre el supervisor y el empleado, a fin que se traten problemas internos entre departamentos.
- Incurrir como posible mediador entre conflictos que existan en la organización.
- Permitir que la compañía cuente con planes de acción ante posibles demandas del trabajador sobre maltrato laboral ante el Ministerio de Trabajo.
- Cambiar o flexibilizar procesos que posibiliten un desarrollo normal de actividades.
- Informar a la gerencia sobre puestos de trabajo que poseen carga laboral, a fin que se tome la decisión de distribuir el trabajo o sumar un nuevo elemento a la organización.
- Servir como fuente de documentación cuando exista un bajo rendimiento de trabajo entre supervisores, trabajadores de mandos medios, que han afectado la atención del servicio ante el cliente interno.

Cargo: Asistente de ejecución.

Objetivos: Evidenciar que los procedimientos que se ejecutan en la organización no ocasionen conflictos entre equipos de trabajo.

Funciones:

- Emplear estrategias de campo para actualizar procedimientos nuevos entre departamentos o áreas de trabajo.
- Documentar conflictos entre compañeros de trabajo basados en la discrepancia hacia un proceso operativo dictado en los manuales de la compañía.

- Informar al departamento de talento humano sobre algún tipo de problema entre los empleados.
- Ser parte de los procesos de presentación de la compañía hacia nuevos elementos que van a formar parte de la compañía.
- Difundir información sobre cambio de procesos que existan en la compañía, de manera que todos los integrantes conozcan los nuevos responsables de cada proceso.
- Analizar que todas las políticas establecidas en el manual de procesos se cumplan.

Cargo: Asistente de políticas y procedimientos.

Objetivo: Redactar las políticas y procedimientos que dicte el Jefe de Organización y Métodos a través de la Gerencia General.

Funciones:

- Redactar políticas y procedimientos.
- Levantar información de los cargos que intervienen en el proceso.
- Diseñar diagramas de flujo con documentos de respaldo en la gestión de cada empleado.
- Describir responsabilidades de cada cargo.

La puesta en marcha de este departamento en la organización, tiene la tarea de generar el siguiente proceso dentro de la empresa, donde la calidad en la atención al cliente interno es primordial, porque la gerencia general tiene la capacidad de disponer de información sobre el estado de ánimo y conflictos que se existen entre sus trabajadores.



Figura 2.

Flujograma de mejoramiento continuo

En la figura se resume por completo todos los procesos y procedimientos que se siguen para canalizar los requerimiento de los clientes, siendo el departamento de servicio al cliente aquel que apoya con la gestión o identificación de puntos críticos de los cuales se vale la Gerencia General para que Organización y Métodos los lleve en marcha.

Estrategia 2: Mejorar el clima laboral en la organización

Dentro de las estrategias de mejoramiento del clima laboral, se realizan las siguientes recomendaciones que deben ser aplicadas por todos los colaboradores de la organización, estas prácticas no solamente mejoran el diálogo entre compañeros, sino que ayuda a involucrarse de mejor manera en los procesos, llegar a concesos cuando la carga laboral o las tareas superan la jornada laboral o informar a sus superiores cuando existen problemas en la ejecución de las tareas.

Por parte del supervisor, tener la capacidad de crear vínculos entre empleados,

- El trato entre colaboradores del equipo de trabajo debe ser igualitaria, es decir no evidenciar preferencias que pueden influir en temas de capacitación.
- Definir metas de trabajo equitativas entre colaboradores, donde el supervisor o jefe manifieste estrategias para alcanzar expectativas.
- Promover la retroalimentación cuando el equipo de trabajo se equivoca, de manera que no se repita en el área de trabajo, evitando que existan sanciones y que el trabajador muestre un resentimiento hacia la compañía.

Establecer canales de comunicación entre colaboradores:

- Evitar discriminar opiniones que signifiquen la falta de relevancia que se le da hacia ciertos colaboradores, catalogar la participación en estrategias de mejora continua, significa que puntos críticos en la organización no sean posibles de detectar.

- Mostrar cordialidad en el trabajo, generar un ambiente donde todas las opiniones sean válidas y que el concepto siempre este encaminado a mejorar los resultados en la compañía.

Escuchar a los demás colaboradores.

- Generar innovación.
- Escuchar puntos de vista sobre la toma de una decisión y poder identificar si ello afecta de manera directa a la forma de trabajar de otros colaboradores.

Aplicar un liderazgo eficaz:

- Siempre fijar metas alcanzables.
- Como líder comprometerse con el trabajo que hay que realizar y no recargar tareas extra que son obligaciones del jefe a sus colaboradores.
- También elaborar un plan propio para cumplir las metas y siempre dar un ejemplo en las labores a realizar.

Mejorar el ambiente:

- Decorar el lugar de trabajo siempre, con un puesto de trabajo limpio y de buen aspecto.
- Que la iluminación siempre sea una opción que nunca falte en la oficina.
- Mantener siempre el lugar de trabajo ordenad con información organizada de tal manera que no se destine tiempo al encontrar un determinado informe.

Reconocer los logros sobre el esfuerzo:

- Emplear palabras de reconocimiento cuando exista situaciones donde el trabajador supera las expectativas de la administración, generando que su ejemplo sea informado en toda la organización.
- Complementar el trabajo con una remuneración adicional para que el colaborador logre mostrar los mismos resultados ya sea en el siguiente mes.

Estrategia 3: Informativos sobre el síndrome de Burnout

A pesar que existan empleados donde el síndrome de Burnout no afecte su rendimiento de trabajo, la empresa tiene el compromiso de informarlo, para ello puede implementar correos masivos entre colaboradores, de manera que el colaborador al detectar el primer síntoma, puede informarlo a su supervisor o comentarlo en el departamento de talento humano.

Herramientas de diagnóstico

De acuerdo a lo planteado por varios expertos es necesario que una empresa realice de forma periódica una evaluación de los niveles de estrés presentes en sus empleados. Para poder hacerlo, se propone que las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil utilicen diversos cuestionarios, durante la capacitación, los que permitirán conocer si el empleado ha desarrollado síntomas asociados con el estrés y las posibles causas.

El cuestionario de Problemas Psicosomáticos está compuesto por 12 ítems, los cuales describen los síntomas más comunes que se presentan cuando una persona se encuentra sometida a altos niveles de estrés:

Tabla 24.

Cuestionario de problemas psicosomáticos.

Síntomas asociados al estrés	Niveles					
1 Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5	6
2 Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6
3 Indigestiones o molestias gastrointestinales	1	2	3	4	5	6
4 Sensación de cansancio o agotamiento extremo	1	2	3	4	5	6
5 Tendencia de comer, beber, o fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5	6
6 Disminución del interés sexual	1	2	3	4	5	6
7 Respiración entrecortada o sensación de ahogo	1	2	3	4	5	6
8 Disminución del apetito	1	2	3	4	5	6
9 Temblores musculares como, por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos	1	2	3	4	5	6
10 Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	1	2	3	4	5	6
11 Tentaciones fuertes de no levantarse por las mañanas	1	2	3	4	5	6
12 Tendencias a sudar o palpitaciones	1	2	3	4	5	6

Adaptación española del trabajo de Hock (1988) realizado por García e Izquierdo (1993)

Este tipo de cuestionario utiliza una métrica que va desde 1 que indica “nunca”, hasta el valor 6 que hace referencia a “con mucha frecuencia”, a continuación, se muestra el significado de forma más detallada:

- 1= Nunca
- 2= Casi nunca
- 3= Pocas veces
- 4= Algunas veces
- 5= Relativamente frecuente
- 6= Muy frecuente

Para obtener un mejor resultado también se utilizará en una segunda parte del test, la Escala General de Satisfacción, la cual permite identificar mediante las respuestas de los empleados cuales son las causas que inducen al desarrollo de estrés laboral. Para esto se utilizarán los siguientes ítems:

Tabla 25

Escala General de Satisfacción

Satisfacción Laboral	Niveles						
1 Condiciones físicas de su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2 Libertad para elegir su propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3 Con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4 Reconocimiento obtenido por un trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
5 Su superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
6 Responsabilidad que tiene usted asignada	1	2	3	4	5	6	7
7 Su salario	1	2	3	4	5	6	7
8 La posibilidad de usar sus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
9 Relación entre la dirección y los empleados de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
10 Sus posibilidades de promocionar	1	2	3	4	5	6	7
11 Modo en que la empresa es gestionada	1	2	3	4	5	6	7
12 La atención que se presta a las sugerencias que usted realiza	1	2	3	4	5	6	7
13 Su horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14 La variedad de tareas que realiza en su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15 Su estabilidad laboral	1	2	3	4	5	6	7

Tomado de “Satisfacción laboral: escala general de satisfacción “ (Pérez & Fidalgo, 1999).

La escala general de satisfacción utiliza valores que parten desde 1 hasta el 7, en donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho”, a continuación, se detalla de forma más clara la escala:

- 1= Muy insatisfecho
- 2= Insatisfecho
- 3= Moderadamente insatisfecho
- 4= Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5= Moderadamente satisfecho
- 6= Satisfecho
- 7= Muy satisfecho

La plantilla del test enfocada a la evaluación del estrés laboral estará compuesta de los siguientes puntos:

- Datos del empleado que realizará el test sobre estrés laboral
- Datos del período en que se realiza el test sobre estrés laboral
- Métrica de evaluación
- Cuestionario de problemas psicosomáticos.
- Escala general de satisfacción

A continuación, tomando en consideración lo antes planteado se presenta el formato de la plantilla propuesta para la realización del test sobre estrés laboral a los empleados de las empresas fiduciarias en la ciudad de Guayaquil, el cual estará compuesto de los parámetros planteados anteriormente:

Tabla 26

Test enfocado a la evaluación de estrés laboral

TEST ENFOCADO A LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL						
Datos del empleado						
Nombre:					Fecha:	
Apellidos:					CI:	
Empresa:					Antigüedad:	
Área de trabajo:					Estado Civil:	
Cargo:						
Período de Evaluación						
Trimestral:	Semestral:		Anual:			
Desde:			Hasta:			
<p>El siguiente test a realizar es acerca de del estrés laboral en los empleados de empresas fiduciarias, para ello se utilizan diversos ítems relacionados con los síntomas que provoca el estrés laboral y cuáles son las posibles causas que lo provocan</p>						
PRIMERA PARTE: CUETSIONARIO DE PROBLEMAS PSICOSOMÁTICOS						
Evalúe de acuerdo a la siguiente métrica:						
1: Nunca	2: Casi Nunca	3: Pocas Veces	4: Algunas veces	5: Relativamente frecuente	6: Muy frecuente	
Síntomas asociados al estrés					Niveles	
1	Imposibilidad de conciliar el sueño				1 2 3 4 5 6	
2	Jaquecas y dolores de cabeza				1 2 3 4 5 6	
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales				1 2 3 4 5 6	
4	Sensación de cansancio o agotamiento extremo				1 2 3 4 5 6	
5	Tendencia de comer, beber, o fumar más de lo habitual				1 2 3 4 5 6	
6	Disminución del interés sexual				1 2 3 4 5 6	
7	Respiración entrecortada o sensación de ahogo				1 2 3 4 5 6	
8	Disminución del apetito				1 2 3 4 5 6	
9	Temblores musculares como, por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos				1 2 3 4 5 6	
10	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo				1 2 3 4 5 6	
11	Tentaciones fuertes de no levantarse por las mañanas				1 2 3 4 5 6	
12	Tendencias a sudar o palpitaciones				1 2 3 4 5 6	

Tabla 27.

Test enfocado a la escala general de satisfacción

SEGUNDA PARTE: ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN											
Evalúe de acuerdo a la siguiente métrica:											
1: Muy insatisfecho	2: Insatisfecho	3: Moderadamente insatisfecho	4: Ni satisfecho ni insatisfecho	5: Moderadamente satisfecho	6: Satisfecho	7: Muy satisfecho					
Satisfacción Laboral				Niveles							
1	Condiciones físicas de su trabajo				1	2	3	4	5	6	7
2	Libertad para elegir su propio método de trabajo				1	2	3	4	5	6	7
3	Con sus compañeros de trabajo				1	2	3	4	5	6	7
4	Reconocimiento obtenido por un trabajo bien hecho				1	2	3	4	5	6	7
5	Su superior inmediato				1	2	3	4	5	6	7
6	Responsabilidad que tiene usted asignada				1	2	3	4	5	6	7
7	Su salario				1	2	3	4	5	6	7
8	La posibilidad de usar sus capacidades				1	2	3	4	5	6	7
9	Relación entre la dirección y los empleados de la empresa				1	2	3	4	5	6	7
10	Sus posibilidades de promocionar				1	2	3	4	5	6	7
11	Modo en que la empresa es gestionada				1	2	3	4	5	6	7
12	La atención que se presta a las sugerencias que usted realiza				1	2	3	4	5	6	7
13	Su horario de trabajo				1	2	3	4	5	6	7
14	La variedad de tareas que realiza en su trabajo				1	2	3	4	5	6	7
15	Su estabilidad laboral				1	2	3	4	5	6	7

Para la evaluación del test realizado a los empleados se han establecido parámetros para determinar el puntaje, el cual definirá el nivel de estrés que padece el empleado y cuáles son las posibles causas que lo están generando. El puntaje del test se calcula mediante la sumatoria de los valores escogidos por el empleado, lo que permitirá determinar un número para las dos partes que componen el test, el mismo que servirá para determinar los niveles de gravedad.

Para determinar el nivel de estrés en base a los resultados obtenidos en el cuestionario de problemas psicosomáticos se establece la siguiente métrica:

Tabla 28

Rango para establecer resultados

Rango para establecer resultados		
Puntaje	Nivel de estrés	Descripción
12	Sin estrés	El empleado no presenta ningún síntoma de estrés Persona capaz de mantener el equilibrio Ejemplo para el resto del equipo de trabajo
24	Sin estrés	El empleado se encuentra en una fase de alarma, en la cual se recomienda identificar los factores que inciden en el desarrollo de estrés para su corrección y toma de medidas preventivas
36	Estrés leve	
48	Estrés medio	El empleado es consciente de la situación en la que se encuentra, ya que su cuerpo empieza a mostrar síntomas significativos, para esto se recomienda encontrar las causas del estrés laboral y evitar que este se prolongue porque de ser así el empleado corre riesgo de perder equilibrio entre lo laboral y personal.
60	Estrés alto	El empleado se encuentra ya en una fase de riesgo, ya que sus recursos están siendo agotados, lo que ha provocado un desgaste físico y mental considerable que podría generar problemas serios para la salud del empleado
72	Estrés grave	Es necesario que el empleado busque ayuda de inmediato

Para determinar la puntuación de la segunda parte del test, que es la escala general de satisfacción se ha establecido los siguientes niveles de satisfacción:

Tabla 29.

Niveles de satisfacción

Rango para establecer resultados			
Puntaje	Punto medio neutral	Nivel de satisfacción	Descripción
15 a 105	60	Nivel de satisfacción general	El valor se obtiene mediante la suma de todos los ítems, mientras mayor sea la puntuación el nivel de satisfacción es mayor. Para obtener el resultado de este nivel de satisfacción es necesario que someter a una sumatoria a los ítems (2,4,6,8,10,12, y 14) ya que estos abordan los factores intrínsecos de un puesto de trabajo como la responsabilidad y contenidos de las tareas asignadas.
7 a 49	21	Nivel de satisfacción intrínseca	Para su obtención es necesario sumar los ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, y 15) ya que estos abordan temas extrínsecos de un puesto de trabajo como la organización, horarios y remuneraciones.
8 a 56	32	Nivel de satisfacción extrínseca	

Se debe recalcar que, para el establecimiento del puntaje en los niveles de satisfacción, el nivel de satisfacción es proporcional al número obtenido en la sumatoria, es decir que si el empleado obtiene un valor alto su nivel de satisfacción es alto, de la misma forma si el valor obtenido es bajo su nivel de satisfacción también lo será.

Matriz de propuestas.

La matriz de propuestas resumen los campos de acción que se recomienda que la organización incurra, principalmente para evitar que malos elementos o empleados desmotivados alteren el clima laboral de las fiduciarias. Se resaltó que el problema principal es la falta de gestión hacia la calidad del servicio al cliente interno, cuya base es la ausencia de capacitaciones y falta de comunicación entre subordinados y jefes, creando inconformidades en sus remuneraciones y falta de compromiso con la empresa,

Tabla 30.

Matriz de propuestas

Problemas	Propuesta	Beneficios
Cliente interno		
Ausencia de canales de comunicación entre empleados y supervisores	Reuniones semanales por iniciativa de los jefes de cada departamento, donde el tema principal es la identificación de conflictos entre compañeros del área o de otros departamentos. Realizar evaluaciones sobre la satisfacción laboral del empleado hacia su puesto de trabajo, compensar su esfuerzo realizado con flexibilidad de horarios o días de descanso que pueden corresponder a una jornada media de trabajo.	Resolver discusiones y conflictos de trabajo entre empleados, donde el colaborador informe sobre sus motivos que influyen en su incumplimiento de labores diarias.
Plan de carrera inexistente en la compañía.	Con la puesta en marcha de un departamento de organización y métodos, el empleado manifiesta la carga laboral la cual está sometido en su trabajo. Mantener reuniones con el empleado, sobre la importancia de cumplir el horario de trabajo, fomentando una cultura donde sus actividades se realicen dentro de las horas laborables.	Aumentar la productividad de los empleados.
Falta la participación del trabajador en los procesos de la compañía.	Proponer una escala de evaluación que adicione un beneficio monetario a su remuneración.	Distribuir equitativamente el trabajo o adicionar un elemento a la organización.
Incursión de multas y falta de incentivos monetarios a la superación de expectativas por parte del trabajador.		Disminuir el número de atrasos y cobro de multas a los empleados.
Ausencia de evaluación al personal.		Aumentar el compromiso del trabajador hacia la empresa.

Estrategias de erradicación del síndrome de Burnout.

El departamento de talento humano tiene la tarea de proporcionar a su empleado estrategias para eliminar su problema de Burnout, de manera que no desista de abandonar a la

organización, en caso que su falta de compromiso ya registra un antecedente en su hoja de vida, estos puntos son los siguientes:

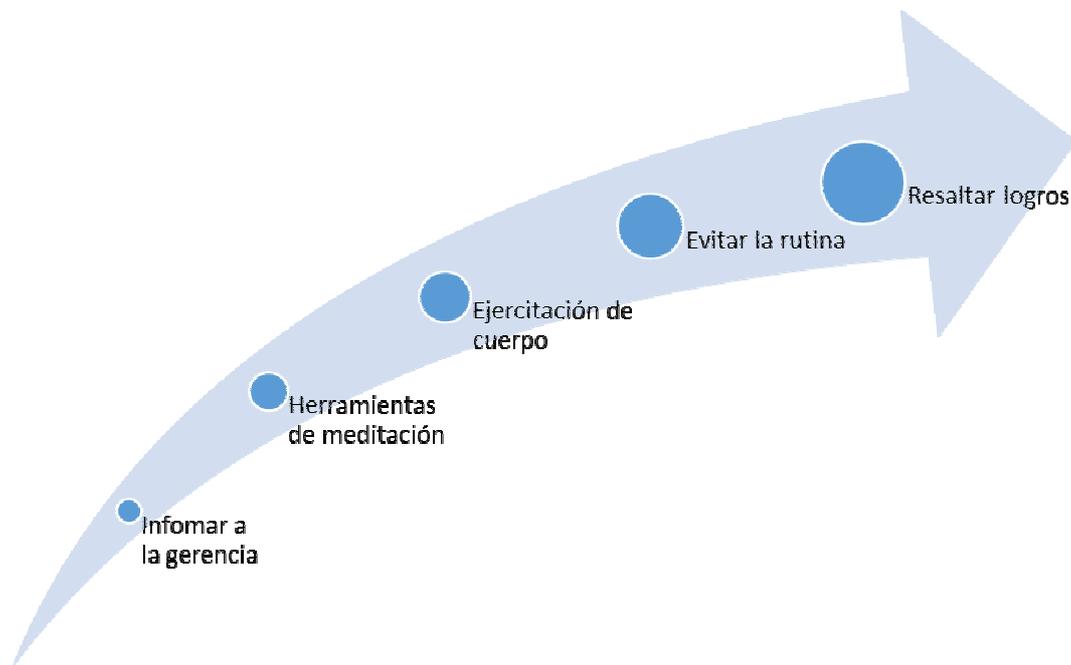


Figura 3.

Estrategias para combatir el síndrome de Burnout

Informar a la gerencia: en caso que el empleado se sienta estresado con el trabajo, o que su desempeño evaluado por las herramientas de diagnóstico descritas anteriormente den como resultado una falta de compromiso en sus funciones, aquí la empresa podrá decidir si conservar a su empleado o iniciar a seleccionar prospectos, esto dependiendo del estado crítico del puesto sobre el cual desarrolla sus actividades.

Herramientas de meditación: estas son opciones que se maneja en caso que el síndrome esté presente en la forma de trabajo del afectado, una estrategia de aplicación es considerar un anticipo con cargo a vacaciones, donde el trabajador pueda compartir con su familia, amigos o conocidos situaciones que puedan bajar el estrés o distraerse del trabajo, otra estrategia es permitir un tiempo de reposo luego de su hora de almuerzo, de manera que pueda ingerir de manera correcta los alimentos.

Se logró definir desde la revisión literaria, que el Síndrome de burnout, es un padecimiento que puede afectar a cualquier miembro de una empresa, si este se encuentra expuesto a altos niveles de estrés, y, el cual se verá reflejado en un estado de agotamiento tanto físico como mental en extremo, la salud Ejercitación del cuerpo: tomar una posición donde el trabajador se encuentra sentado todo el tiempo, causa molestias en el organismo, por lo tanto es tarea del trabajador realizar actividades que beneficien a su salud, como salir a correr, aquí la compañía dentro de su informativo semanal, puede incluir recomendaciones de cómo hacer actividades en beneficio a la salud sin alterar el trabajo.

Evitar la rutina: este proceso está enlazado a las responsabilidades que tiene como jefe o supervisor del área para coordinar las actividades con su personal, en dónde tiene la tarea de designar responsabilidades, a cada uno de su equipo de trabajo. Es importante que cada empleado realice actividades diferentes cada mes, porque así evita que las tareas se tornen repetitivas y con ello se pierda el interés por el trabajo, además de establecer un control más efectivo, porque evita que existan relaciones personales con empleados de otras áreas, o que entre ellos saquen beneficio de sus responsabilidades, perjudicando a la organización.

Resaltar logros: esta estrategia es aplicada cuando los empleados de una compañía obedecen al pago de remuneraciones fijas, sin que su esfuerzo en exceso sea recompensado, es decir que realicen de manera correcta su trabajo pero que no vean colocados en remuneración dicha actividades, para ello la compañía puede compensar su logro con días libres, reconocimiento personal ante toda la organización, o puntos adicionales en su evaluación de desempeño.

Conclusiones

Una vez concluida la investigación y realizado los análisis de los resultados obtenidos se pueden establecer las siguientes conclusiones:

del personal se compromete por el desarrollo de diversas enfermedades asociadas al síndrome. Es un factor negativo en la organización debido a que reduce la productividad de las personas.

Se determinó la metodología de la investigación de tipo cuantitativo, como la más apropiada para conocer los factores que inciden en la generación del síndrome burnout en el personal de la fiduciaria de la ciudad de Guayaquil porque se evalúa mediante afirmaciones, el grado posible de influencia existente, se apoyó en la investigación descriptiva y explicativa, para tomar nota de cómo los empleados relacionan el problema con cada afirmación de la encuesta, en donde se interpretó, la influencia en el empleado o los puntos críticos que conforman el problema, esto fue identificado por la aplicación de la metodología del análisis factorial exploratorio y que a su vez resultarán como base para la generación de la propuesta en el capítulo 4

Se estableció mediante la aplicación del análisis factorial exploratorio que los puntos críticos que afectan al ambiente laboral de la fiduciaria en los 290 individuos encuestados son la sobrecarga laboral y los altos niveles de responsabilidad a los que se enfrentan los empleados de dichas empresas. En otras palabras, los factores que influyen considerablemente en el comportamiento del trabajador, son el agotamiento emocional, la falta de motivación, el agotamiento físico.

Se diseñó un plan de prevención del síndrome de burnout para las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, en base a los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación, considerando los niveles de agotamiento y compromiso que tenía el personal encuestado. Además, se sugirió que exista una persona dedicada al control y actualización de procesos,

para prevenir el síndrome, ya que facilitará la detección de las actividades que provocan estrés, generan conflictos entre compañeros, y demás.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación y establecido las conclusiones se determina que las siguientes recomendaciones:

Es de suma importancia que se continúen desarrollando investigaciones sobre el Síndrome de Burnout y sobre métodos que ayuden a combatirlo desde las empresas, ya que este síndrome se encuentra en las organizaciones, provocado por la carga laboral y el desinterés que muestra el empleado, principalmente por la falta de estrategias de motivación que se les presta a los trabajadores. La razón que motiva a la organización en tener un departamento de talento humano, es establecer estrategias para seleccionar y evitar una rotación significativa en la organización, sin embargo en la actualidad realizan una gestión sobre la forma de trabajo de los empleados, pero no analizan los motivos que conllevan a mostrar su falta de interés en la organización.

Se recomienda realizar campañas de información en la organización sobre los problemas que el síndrome puede generar en la salud de las personas tanto de forma física o mental. Se considera como algo necesario que las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil implementen el plan de prevención presentado en esta investigación para esta forma mejorar la relación entre sus empleados y las actividades que estos realizan. También se recomienda que las empresas realicen un seguimiento y exhaustivo análisis de los resultados obtenidos después de la implementación del plan de prevención, ya que esto le permitirá a la empresa establecer medidas correctivas de ser necesario en cualquiera de las fases determinadas en las estrategias mostradas al finalizar este estudio.

El síndrome de Burnout, afecta a las relaciones personales a nivel familiar, porque genera que se combine las actividades del trabajo con la convivencia con el conyugue y los hijos, esto debido a la necesidad del empleado a destinar mayor tiempo y relevancia a su compromiso con la organización, siendo el mayor ausente en reuniones sociales, creando

conflictos de intereses y posible ruptura de la relación, por lo tanto se recomienda que el afectado pueda clasificar sus problemas, tratando de separar su responsabilidad del trabajo, planifique sus tareas, evitando lo posible alargar su jornada de labores.

Referencias bibliográficas

- Acosta, J. (2014). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona: Profit .
- Aduna, A., García , E., & Chávez, E. (2012). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*.
Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>
- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppanen, J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burnout research*, 1-11.
- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*.
- Almeida, M., Oliveira, E., Guimarães, F., Evangelista, R., Gomes, A., & Vieira, B. (2015). Síndrome de Bunout: un estudio con profesores. *Salud de los Trabajadores*, 19-27.
- Alvarez, E., & Fernández, L. (2011). El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional:. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.*
- American Psychological Association. (2017). *Abrumado por el estrés laboral*. Obtenido de APA: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/laboral.aspx>
- Andrade, R. (2003). *Legislación económica del Ecuador*. Quito, Ecuador: Producciones Digitales Abya - Yala.
- Asamblea Nacional . (12 de septiembre de 2014). *asambleanacional*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ro_codigo_organico_monetario_y_financiero.pdf
- Asamblea Nacional. (2015). *Código de Trabajo*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B048WkRgr8JQZVBvNmUzWUxTeTQ/view>

- Asamblea Nacional. (2017). Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades. Quito, Ecuador. Obtenido de l.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Babbie, R. (2014). *Métodos de investigación*. Ciudad de México: Porrúa.
- Ballivian, R. (18 de Enero de 2012). *Gestión de Recursos Humanos y Estrategia*. Obtenido de Gestión de Recursos Humanos y Estrategia: <https://www.gestion.com/nuevos-modelos-de-gestion-de-recursos-humanos/>
- Barbecho, M., & Ochoa, M. (2014). *Prevalencia del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del hospital de especialidades Eugenio Espejo. Quito junio- noviembre 2013*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- BBC Mundo. (9 de Octubre de 2016). *BBC Mundo*. Obtenido de BBC Mundo: <http://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>
- Bello, G. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela. Teoría y Práctica*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Bianchi, R., & Schonfeld, I. (2015). Burnout is associated with a depressive cognitive style. *Personality and Individual Differences*, 1-5.
- biobiochile.cl. (07 de Septiembre de 2017). *biobiochile.cl*. Obtenido de biobiochile.cl: <http://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2017/09/07/el-tragico-caso-que-podria-convertirse-en-el-primer-suicidio-por-estres-laboral-en-chile.shtml>
- Bolsa de Valores de Quito. (20 de junio de 2014). *Codificación de Resoluciones del Consejo Nacional de Valores* . Obtenido de <http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-del-mercado-de->

valores/codificacion-de-resoluciones-del-consejo-nacional-de-valores/150807174159-0292c001831ea65f70dacb871f46d1a3_codificacion3.pdf

- Bustos , R., Matallana, A., Miralles , T., & Moreno , B. (1997). *La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso.* Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Chen, C., & Kao, Y. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout. *Tour Management*, 868–874.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano.* Bogotá : Prentice Hall.
- Cho, Y., Rutherford, B., & Park, J. (2013). Emotional labor's impact in a retail. *Journal Business*, 2338-2345.
- Collado, L. (2014). *Metodología de la investigación.* Madrid: ESIC.
- Cuesta, A. (2011). Gestión de recursos humanos y del conocimiento: una tecnología de diagnóstico, planificación y control de gestión estratégica. *Revista de Ciencias Sociales*, 287-297.
- De Francisco, C., & Garcés de los Fayos, E. (2014). Burnout en deportistas: Prevalencia del Síndrome a través de dos medidas . *Cuadernos de Psicología del Deporte* .
- Definicion. (mayo de 2018). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/enfermedad/>
- Definición. (mayo de 2018). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/burnout/>
- Díaz, V. (2013). *Metodología de la investigación científica y bioestadística.* Santiago de Chile: RIL.
- Dissanaike, S. (2016). How to Prevent Burnout (Maybe). *American journey of surgery*, 12-17.
- El Telégrafo. (30 de Abril de 2016). *El Telégrafo*. Obtenido de El Telégrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-estres-laboral-afecta-a-40-millones-de-personas-en-la-union-europea>

- Excelsor. (30 de Diciembre de 2016). *Excelsor*. Obtenido de Excelsor:
<http://www.excelsior.com.mx/global/2016/12/30/1137037>
- Fabbri, M. S. (19 de Noviembre de 2015). *fhumyar*. Obtenido de humyar:
<http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabri1.htm>
- Farlex. (mayo de 2018). *thefreedictionary*. Obtenido de
<https://es.thefreedictionary.com/fiduciaria>
- Fernández, Á. (2012). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC.
- Flor, J., Jesus, P. d., & Honores, M. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout*. Guayaquil: ESPOL.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de éxito Empresarial. 160-164.
- García, & Izquierdo. (1993). *Adaptación del trabajo de Hock*. España.
- Gil, P. (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout). *Revista Psicología Científica.com*, 77-82.
- González, M. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género*. Valencia: Universidad de Valencia.
- González, M., & Luzuriaga, L. (2013). *estudio Analítico de las variables sociodemográficos y laborales, trastornos emocionales y perfiles de personalidad en médicos tratantes y residentes con síndrome burnout del hospital Carlos Andrade en período diciembre 2012 y marzo 2013*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Gravetter, F., & Forzano, L. (2016). *Research Methods for the behavioral sciences*. Standford: Cengage learning.
- Hernández, G. (2006). *Diccionario de Economía*. Medellín, Colombia: Universidad Cooperativa de Medellín.

- Jiménez, B., & Rodríguez, A. (2013). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Koh, M., Chong, P., Neo, P., Ong, Y., Yong, W., Ong, W., . . . Hum, A. (2015). Burnout, psychological morbidity and use of coping mechanisms among palliative care practitioners: A multi-centre crosssectional study. *Palliat Med.*, 361-382.
- Lambert, E., Straznicky, N., Schlaich, M., Dawood, T., Hotchkin, E., Esler, M., & Lambert, G. (2007). Differing patterns of sympathoexcitation in normal weight and obesity-related hypertension. *Hypertension*, 862-868.
- Leka, S. (4 de mayo de 2015). <http://www.who.int>. Obtenido de <http://www.who.int>: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Marrero, M., & Grau, J. (2005). Síndrome de burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales. *Psicología y Salud*, 25-32.
- Martínez, M. (2013). *La Gestión Empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de Gestipolis: /
- Maslach. (2015). Burnout, Psychology of. *Elsevier*, 1415-1418.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Burnout. En *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (págs. 351-357). Berkley: Elsevier.
- Méndez, A., & Sandoval, R. (2015). *Investigación: Fundamentos y metodología*. Barcelona: Pearson Educación.
- Ministerio del Trabajo. (junio de 2018). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/httpwww-trabajo-gob-ecwp-contentuploads201603web_reformas-06-pngtrato-juvenil/
- Monte, P. (2016). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. México: Publicado.

- Monte, P., & Moreno, B. (2015). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Montes, M., & Germán, S. (2013). *El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas*. . Madrid: Psiquis.
- Murray, E. (2017). Mental Stress and Human Cardiovascular Disease. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 269-276.
- Neckel, S., Chaffner, A., & Wagner, G. (2017). *Burn out fatigue exhaustion*. Cham: Palgrave MacMillan.
- Panagioti, M., Geraghty, K., & Johnson, J. (2017). How to prevent burnout in cardiologists? A review. *Trends in Cardiovascular Medicine*, 281-299.
- Peñas, J. (2012). *Diseño de encuestas para los estudios de mercado*. Sevilla: Universitaria Ramón Areces.
- Pérez. (2012). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Madrid: Vivat Academia.
- Pérez, I. (2015). Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en Residentes de Medicina Interna de un Hospital Tipo IV. *Revista Iberoamericana de investigación Aplicada*, 37-36.
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (1999). *Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción*. España.
- Pérez, M. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 431-446.
- Periódico Salud. (mayo de 2018). *periodicosalud*. Obtenido de <https://periodicosalud.com/sindrome-que-es-definicion-tipos-ejemplos/>
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2014). *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)"*. Colombia: Acta colombiana de psicología.
- Ramírez, M. (2015). *Burnout en profesionales de la salud en el Ecuador*. Universidad Santiago de compostella.

- Ramos, P. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.
- Rawolle, M., Wallis, M., & Badham, R. (2015). No fit, no fun: The effect of motive incongruence on job burnout and the. *Personality and Individual Differences*, 65-68.
- Rodríguez, S. (2005). *Negocios Fiducarios Su Significación en América Latina*. Bogotá, Colombia: Legis.
- Rozanski, A., Blumenthal, J., Davidson, K., Saab, P., & Kubzansky, L. (2005). The epidemiology, pathophysiology, and management of psychosocial risk factors in cardiac practice. *J Am Coll Cardiol*, 637-651.
- Rutherford, B., Shepherd, D., & Tashchian, A. (2014). Validating the reduced burnout scale and sequencing of burnout. *Journal of Business Research*.
- Saborío, L., & Murillo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. . Costa Rica: Medicina Legal de Costa Rica.
- Sánchez, M. (2014). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Prevnia*, 85-100.
- Secretaría de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (mayo de 2018). *planificación.gob.ec*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/el-ecuador-construye-el-buen-vivir-en-el-trabajo/>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito: SENPLADES.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (junio de 2018). *buenvivir.gob.ec*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-9.-garantizar-el-trabajo-digno-en-todas-sus-formas#tabs3>

Significados. (mayo de 2018). *significados*. Obtenido de

<https://www.significados.com/recursos-humanos/>

Söderlund, M. (2017). Employee display of burnout in the service encounter and its impact on

customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 168-176.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros . (31 de diciembre de 2016).

supercias.gob.ec. Obtenido de www.supercias.gob.ec

Unesco. (28 de junio de 1969). <http://unesdoc.unesco.org>. Obtenido de Comentarios ak

informe semestral del experto en educación rural Sr. Luis Arbenois:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001591/159119sb.pdf>

Vilaret, A., & Ortiz, Á. (2013). *Carga mental y Síndrome de Burnout en docentes a tiempo*

completo de una universidad de Quito. Quito: UTE.

Viloria, H., & Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en

los profesores de la Universidad de los Andes. *Educere*, 29-36.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Natali del Rocío, Unamuno Vera., con C.C: # 0924838246 autor(a) del trabajo de titulación: *Análisis de los factores que inciden en el síndrome Burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 11 de julio de 2018

f. _____

Nombre: Natali del Rocío Unamuno Vera

C.C: 0924838246

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de los factores que inciden en el síndrome Burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Unamuno Vera, Natali del Rocío		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Eco. Zambrano Chumo, Laura, MBA Ing. Padilla Lozano, Carmen Paola, Ph. D.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 de julio de 2018	No. DE PÁGINAS:	113
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración, Recursos Humanos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Fiduciaria, Síndrome, Burnout, Enfermedad, Recursos Humanos.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El “*Síndrome de Burnout*”, es una condición médica considerada como causa de riesgo laboral, la cual se origina por diversos factores en los profesionales que se dedican principalmente a la atención al público, se conoce también como el “*síndrome del quemado*” por el desgaste emocional que implica tener esta enfermedad, que no sólo afecta a quienes la padecen, sino a su entorno en general. Debido a estas características se decidió realizar el presente trabajo de investigación en donde el objetivo general perseguido era determinar qué factores inciden en la generación del síndrome *burnout* en los trabajadores de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación aplicada fue la mixta, partiendo de las premisas cualitativas y cuantitativas, además del uso de las herramientas de recolección de datos, entre las que se encontraban la encuesta, la observación, y el sistema MBI, en donde se pudo conocer que el personal de este tipo de negocios reflejan un mediano grado del síndrome, que es justificado por las sub escalas que se encuentran en el instrumento MBI; la despersonalización y realización profesional en conjunto se presentan con niveles medios, no obstante, la última, agotamiento emocional, se presenta con índices de afectaciones ligeramente más altos. Finalmente se concluyó la necesidad de proponer un plan de prevención para los colaboradores antes mencionados estableciendo las mejoras correspondientes para el buen funcionamiento de los servicios de estas empresas.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0989746342	E-mail: naty_unamuno@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-4-2206950	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	